

**CODESS
SOCIALE**

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

BILANCIO SOCIALE

2 0 1 0

SEDE LEGALE
PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

PADOVA

35128 - Via Boccaccio, 96

Tel. 049.8073462

Fax. 199161911

Email: presidenza@codess.com

direzionegenerale@codess.com

pec@pec.codess.org

Website: www.codess.com

CODESS SOCIALE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



BILANCIO SOCIALE
2 0 1 0

Progetto realizzato con il contributo di:
PAUL HARTMANN S.p.A.



Progetto e redazione: Michela Foschini - Codess Sociale S.c.s.
Grafica e impaginazione: SONS OF - Montebelluna
Stampa: DITRE Arti Grafiche - Piombino Dese (PD)
Finito di stampare: Novembre 2011

Il Bilancio Sociale non si esaurisce nella pubblicazione di un documento ma è il momento culminante di un processo che coinvolge l'intera struttura che lo realizza.

INDICE

PREMESSE

Introduzione	6
Presentazione del Presidente	7
Presentazione del Direttore generale	8

PARTE I

IDENTITÀ

1. Identità e valori	
1.1 Chi siamo	12
1.2 Scopo mutualistico	12
1.3 Sistema dei valori	12
1.4 Cosa facciamo	13
1.5 Settori di intervento	14
2. Organizzazione e territorialità	
2.1 Sedi	18
2.2 Organizzazione societaria	20
2.3 Struttura organizzativa	20
2.4 Organigramma istituzionale	22
3. Gruppo e partnership	
3.1 Mappa dei nostri portatori di interesse	23
3.2 Il "Gruppo Codess"	25
4. Politiche per la Qualità e RSI	
4.1 La Qualità in Codess Sociale	26
4.2 Responsabilità Sociale d'Impresa	28

PARTE II

RELAZIONE SOCIALE ANNO 2010

1. Quadro di sintesi	
1.1 Riesame della Direzione	32
2. La gestione	
2.1 Elenco servizi gestiti nell'anno 2010	37
2.2 Numerosità e tipologia dei servizi	56
2.3 Committenti	60
2.4 Utenti in carico	61
3. Il Lavoro	
3.1 Occupati al 31/12/2010	62
3.2 Condizioni di lavoro	70
3.3 Soci	76
3.4 Turnover	76
3.5 Infortuni e sicurezza sul lavoro	77
3.6 Formazione del personale	78
3.7 Clima sociale e sindacale	82
4. Dati e traguardi di customer	
4.1 Misurazione della soddisfazione della committenza e dell'utenza anno 2010	83

PARTE III

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

1. Valore creato	
1.1 2000-2010: undici anni di crescita	88
1.2 Esercizio 2010	90
1.3 Relazione della Società di revisione	98
2. Valore distribuito	
2.1 Valore aggiunto globale	100
2.2 Distribuzione del valore aggiunto	102

INTRODUZIONE

È questa la 7° edizione del nostro *Bilancio Sociale*. Ormai un appuntamento consolidato e atteso. Il Libro del Bilancio Sociale è stato, come di consueto, redatto secondo i criteri del Gruppo di Studio Nazionale per il Bilancio Sociale (GSB), il cui modello prevede l'articolazione in tre parti: l'identità aziendale, la relazione sociale, la produzione e distribuzione del valore aggiunto. Rimane per noi a tutt'oggi, pur nell'evoluzione dei sistemi di *misurazione delle performance* e di *accountability*, il metodo di riferimento in quanto il GSB recepisce i principi dello standard AA 1000 rispetto alla rendicontazione sociale ma se ne distingue perché indica anche i contenuti e la struttura del documento di bilancio sociale quale presupposto di validità dello stesso e di comparabilità spaziale e temporale delle informazioni contenute. Dunque questa edizione si articola nelle tre principali aree tematiche:

- I. **“IDENTITÀ”**,
- II. **“RELAZIONE SOCIALE ANNO 2010”**,
- III. **“DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO”**.

In linea con la grafica e l'impostazione editoriale data nelle ultime due edizioni, anche quest'anno è stato scelto uno stile semplice e sobrio, finalizzato

alla fruibilità senza rinunciare alla gradevolezza d'impatto.

La redazione si è avvalsa del contributo di molti, valorizzando i materiali interni e rielaborandoli senza il contributo di professionisti esterni.

Un ringraziamento va quindi a tutti i colleghi che vi hanno contribuito.

Il testo sarà reso accessibile in Internet nel nostro sito web www.codess.org ed inviato in formato libro a tutti i principali stakeholders di riferimento.

Buona lettura a tutti

Padova, Settembre 2011

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

Questa settima edizione del Bilancio Sociale arriva quando la crisi sta raggiungendo il momento forse più alto all'interno del Welfare del nostro paese. Ciò avviene sia attraverso il minore afflusso di risorse agli enti locali sia perché viene intaccato il reddito delle famiglie e quindi la capacità di compartecipazione di queste ai costi di gestione dei servizi. In questo contesto Codess Sociale ha fatto registrare un dato in controtendenza con un sensibile aumento dell'attività svolta e degli occupati. I risultati ottenuti nel 2010 risultano inoltre soddisfacenti anche sul versante della qualità del servizio dato agli utenti.

Questo risultato è da attribuire prevalentemente alla specifica strategia aziendale adottata dal Consiglio di Amministrazione che ha cercato di leggere e prevenire gli effetti della crisi orientando le proprie scelte verso obiettivi diversi e innovativi.

La crisi, il cambiamento e il confronto con le altre realtà della cooperazione sociale sono stati gli assi di intervento in cui Codess Sociale ha programmato e prodotto gli sforzi maggiori: gli investimenti mirati all'acquisizione e realizzazione di strutture residenziali e la politica di aggregazione con altre cooperative sociali. Tutto questo (a fianco delle tradizionali attività e servizi gestiti in convenzione con gli enti pubblici) ha consentito il raggiungimento

di buoni risultati.

Affrontare la crisi non vuol dire soltanto accettare una battaglia difensiva fatta di razionalizzazione delle risorse e contenimento dei costi ma anche non abbandonare l'innovazione e lo sviluppo e accettare la sfida e il cambiamento che un nuovo modello di Welfare porrà a tutto il mondo della cooperazione sociale e del terzo settore.

È stato importante anche dare continuità al confronto con altre realtà della cooperazione sociale al fine di individuare forme di integrazione in grado di affrontare con maggiore solidità gli effetti della crisi e della concorrenza e proporre modalità innovative agli enti committenti.

Buona lettura.

Alberto Ruggeri

Presidente di Codess Sociale

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Già lo scorso anno testimoniavamo la necessità di far fronte alla crisi riorganizzando la nostra impresa in un'ottica di scenario di possibile ripresa, in cui si sperava tutto si sarebbe in breve rimesso in moto tornando alla normalità gli stanziamenti degli enti pubblici, le attività delle imprese, il lavoro, gli investimenti. La vera novità in chiusura di questo nuovo Bilancio Sociale è che ora invece lo scenario è radicalmente mutato e che tutti i problemi permangono, assestandosi però ad un livello di più basso profilo e senza previsione di miglioramento. Anzi, le previsioni sembrano essere pessimistiche, cioè a dire che non solo non ci sarà una ripresa ma anzi che è ormai certo che ci si dovrà adeguare a questo standard di cose. Anche i servizi, e in particolare i servizi sociali, sentono ora l'onda lunga della grave situazione economica finanziaria che sta attraversando il paese.

Il nostro principale committente, l'ente pubblico e per il suo tramite il cittadino, non dispongono più delle precedenti risorse, e allora assistiamo alla ricerca di soluzioni a volte impossibili. I Sindaci dei Comuni con cui dialoghiamo quotidianamente non hanno più risposte da dare ai cittadini in difficoltà e i Direttori delle ASL sono alle prese con bilanci da far quadrare.

In questo scenario ci interroghiamo se è possibile operare come prima e se è ancora possibile offrire la medesima qualità di servizio mantenendo invariato il costo per il nostro utente/cliente e per le famiglie. È un terreno davvero difficile, che impone peraltro di far comprendere ai lavoratori che partecipano al capitale sociale e al rischio d'impresa, che lo sforzo va condiviso, e che per restare solidi si dovranno affrontare scelte difficili. Il momento di grave difficoltà va a nostro avviso trasformato in una opportunità; questa crisi deve essere occasione per operare in modo migliore, deve imporre le scelte rimandate. Con la consapevolezza che non potremo più permetterci l'agio che come sistema paese, come imprese e famiglie ci siamo permessi sino ad oggi. Di più, se la persona era ieri il centro delle sole organizzazioni no profit ora forse dovrà tornare ad esserlo anche per le imprese profit.

La riflessione va però ampliata al sistema regionale e nazionale, il contenimento dei costi ha dei limiti invalicabili oltre cui, nella legalità, non può più essere garantito alcunché. Nei servizi sociali allora o si dà garanzia che le risorse economiche siano stanziare oppure dovranno gioco forza essere rivisti gli standard strutturali e di gestione. È invece nostra opinione che l'attuale benessere delle persone che

assistiamo vada così garantito, mantenendo i livelli occupazionali e retributivi degli operatori. Non sarà un'impresa facile ma è questo giorno per giorno il nostro impegno.

Intanto il nostro risultato del 2010 e, mentre andiamo in stampa, anche la previsione per il 2011, fa ancora sperare bene. Siamo in crescita, il volume della nostra attività è passato da 62 milioni a 70 milioni di euro; la soddisfazione del nostro cliente si mantiene sui medesimi livelli; abbiamo incrementato l'occupazione di circa 150 unità di personale, i posti letto per anziani da 600 a 1200, anche il settore dei servizi non essenziali come quello della Prima Infanzia e scolastico per ora regge, con oltre 50 strutture in gestione, mentre sono in fase di completamento diversi progetti di residenzialità per anziani che prevedono investimenti e che dovrebbero già trovare compimento ed avvio nel 2011 - 2012. Continueremo quindi ad operare con fiducia ed impegno, rigore e attenzione, ma chiediamo che le piccole e grandi realtà che si occupano di servizi alla persona continuino ad essere sostenute e promosse.

Luca Omodei

Direttore Generale di Codess Sociale

BILANCIO SOCIALE

PARTE I IDENTITÀ

PER ORIENTARE LA MISSIONE E PER ALLINEARE
IDENTITÀ E IMMAGINE PERCEPITA

1 • IDENTITÀ E VALORI

1.1 Chi siamo



STATUTO Art. 1 (Denominazione e sede)

Esiste una Cooperativa sociale di tipo A ai sensi della legge 8.11.91, n. 381 denominata “Codess Sociale società cooperativa sociale Onlus”

ed in breve

“CODESS SOCIALE Soc. Coop.”

La Cooperativa ha sede nel Comune di Padova. La Cooperativa potrà istituire sedi secondarie, succursali, agenzie e rappresentanze, sia in Italia che all'estero, nei modi, nelle forme e nei termini di legge.

1.2 Scopo Mutualistico

STATUTO Art. 3 (Scopo mutualistico)

La Cooperativa si propone, con scopo mutualistico e senza fine di lucro, di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione dei servizi socio - assistenziali, sanitari ed educativi e di tutte le attività connesse e ad essa riconducibili.

1.3 Sistema dei Valori

Codess Sociale è una cooperativa sociale di tipo A “retta e disciplinata dai principi della mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro”. Questi principi ispirano lo stile di lavoro fatto di qualità, efficienza, flessibilità “concepite come investimento per lo sviluppo delle persone e delle loro condizioni di vita”.

Codess Sociale ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

Codess Sociale favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione e sulla base dell'esperienza maturata nei settori di competenza, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione di dipendenti e collaboratori, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere e alle modalità per perseguirli.

Codess Sociale riconosce che le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo. La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse.

Codess Sociale non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

“La tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla Cooperativa e dalle Associazioni di rappresentanza, nell'ambito delle leggi in materia, degli Statuti sociali e dei Regolamenti interni”. (Statuto Art. 3, comma 6).

1.4 Cosa facciamo

STATUTO Art. 4 (Oggetto sociale)

La Cooperativa, ai sensi dell'art.1 lettera a) della legge 8.11.91, n. 381, ha come oggetto: **l'intervento nel campo socio - assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo e formativo con la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, educativi, didattici, ricreativi.**

A solo scopo esemplificativo, segue un elenco delle principali attività.

1) Progettazione, organizzazione e gestione di strutture residenziali e semiresidenziali, nonché progettazione e gestione di servizi socio - assistenziali, sociali, sanitari, infermieristici, riabilitativi, educativi, ricreativi, formativi rivolti ad adulti, minori, anziani, pazienti psichiatrici, portatori di handicap fisico e psichico, emarginati e persone in situazione di disagio sociale.

2) Progettazione, organizzazione e gestione di Corsi di Formazione Professionale, di Aggiornamento, Stage e tirocini, Seminari, Conferenze, Convegni e Congressi, organizzati per conto dell'Unione Europea, dello Stato, delle Regioni, di enti pubblici e privati o per conto della Cooperativa stessa.

3) Progettazione e gestione di servizi sanitari, con particolare riferimento a presidi ospedalieri, servizi di guardia medica, pediatrica, veterinaria, servizi infermieristici, laboratori d'analisi, medicina generica e specialistica, gestione di centri specializzati e quant'altro rientri nel campo sanitario, sempre nei limiti previsti dalle leggi vigenti in materia.

4) Progettazione e gestione di soggiorni, campeggi, alberghi, ostelli, campus per studenti, case -

alloggio, istituendo itinerari didattici e turistici, con annessi accompagnamenti, ed ogni altra iniziativa a carattere di studio e commerciale attinente.

5) Progettazione e gestione di servizi di trasporto malati deambulanti e non, disabili, anziani, malati di patologie croniche in terapia, minori e loro prossimi congiunti, soccorso di feriti mediante l'utilizzo di autoambulanze, idroambulanze, auto mediche, elicotteri, autovetture, pulmini bus, minibus e con ogni altro mezzo all'uopo attrezzato, nonché la gestione parziale o totale di servizi di trasporto ordinario o urgente di medicinali, materiali ed attrezzature sanitarie, plasma ed emoderivati, organi, equipe sanitarie per prelievo organi mediante l'utilizzo di autoambulanze, automediche, furgoni, minibus ed ogni altro mezzo attrezzato allo scopo, nonché gestione di linee in concessione e servizi scolastici, sociali ed aziendali.

6) Progettazione e gestione e servizi di radio e telecontrollo e soccorso, mediante propri terminali e centri operativi gestendo interventi d'emergenza mediante l'impiego di proprie attrezzature e proprio personale limitatamente a quanto previsto dalle leggi vigenti in materia e dalle autorizzazioni e licenze in possesso della cooperativa.

La Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, industriale, mobiliare e finanziaria (con esclusione di qualsiasi attività svolta nei confronti del pubblico) necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque sia indirettamente che direttamente attinenti e medesime.

1 • IDENTITÀ E VALORI

1.5 Settori di intervento

FORMAZIONE

FORMAZIONE

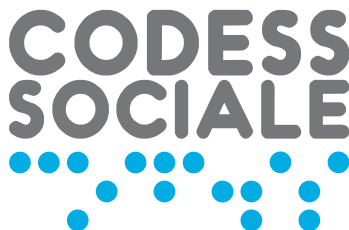
DISAGIO
ADULTO

DISAGIO ADULTO

INFANZIA E NIDI

INFANZIA
E NIDI

DISABILITÀ
DISABILITÀ



PSICHIATRIA

PSICHIATRIA

ANZIANI

ANZIANI

RISTORAZIONE
RISTORAZIONE

MINORI E GIOVANI

MINORI E
GIOVANI

**SCUOLE INTERNAZIONALI
IN LINGUA**

SCUOLE INTERNAZIONALI
IN LINGUA

INFANZIA E NIDI



Progettiamo e gestiamo da 30 anni servizi alla prima infanzia, asili nido, ludoteche, micronidi, spazi cuccioli, scuole per l'infanzia, centri infanzia, sezioni primavera, centri estivi, servizi di sostegno alla famiglia, formazione e consulenza psicopedagogia e genitoriale.

MINORI E GIOVANI



Progettiamo e gestiamo comunità alloggio socio-educative e riabilitativo-terapeutiche per minori adolescenti, educativa domiciliare, centri di aggregazione giovanile, informagiovani e progetti giovani, educazione e animazione di strada, animazione territoriale, sostegno alle reti.

SCUOLE INTERNAZIONALI IN LINGUA



Gestiamo "The International School of Venice" di Mestre - Venezia: Nursery, Primary and Middle School in lingua inglese. Il nuovo progetto di scuola, la cui apertura è stata effettuata a fine 2011, è calibrato per accogliere 300 allievi.

PSICHIATRIA



Progettiamo e gestiamo comunità alloggio, centri diurni, residenze e CTRP, assistenza domiciliare e ambulatoriale per pazienti psichiatrici.

DISABILITÀ



Progettiamo e gestiamo comunità alloggio e centri diurni, strutture, progetti territoriali, integrazione scolastica L. 104/91, inserimento socio-occupazionale.

DISAGIO ADULTO



Progettiamo e gestiamo centri e servizi per adulti in situazione di temporanea vulnerabilità sociale finalizzati all'affrancamento dalle condizioni di emergenza e di disagio e alla costruzione di percorsi di vita autonoma.

ANZIANI



Progettiamo e gestiamo residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi e assistenza per le persone in età geriatrica.

FORMAZIONE



Progettiamo e gestiamo attività formative interna ed esterna. Codess Sociale è ente accreditato in Veneto per l'orientamento e la formazione continua e superiore e per l'erogazione di corsi ECM.

RISTORAZIONE



Parte del servizio offerto è anche la cura dell'alimentazione. Offriamo una ristorazione orientata su aspetti di alta qualità del prodotto e del servizio. I nostri fornitori sono certificati.

2 • ORGANIZZAZIONE E TERRITORIALITÀ

2.1 Sedi

SEDE LEGALE

PRESIDENZA

DIREZIONE GENERALE PADOVA

35128 PADOVA

Via Boccaccio, 96

Tel. 049 8073462

Fax unico: 199 161 911

Email:

presidenza@codess.com;

direzionegenerale@codess.com;

pec@pec.codess.org

Website: www.codess.com

PADOVA
35128 - Via Boccaccio, 92
Tel. 049.8079434

MIRANO | VENEZIA
30035 - Via Belvedere, 13
Tel. 041.434577

PORTOGRUARO | VENEZIA
30026 - Via Liguria, 33
Tel. 0421.274233

VICENZA
36100 - V.le San Lazzaro, 118
Tel. 0444.963294

SAN MARTINO B.A. | VERONA
37036 - V.le Del Lavoro, 33
Tel. 045.8009626

TORINO
10143 - Via Saluggia, 13
Tel. 011.7509708

GALLARATE | VARESE
21013 - Pz.le Europa, 2
Tel. 0331.774425

SALA BOLOGNESE | BOLOGNA
40100 - Via Palazzazzo, 22
Tel. 051.955091

ROMA
00132 - Via Ripatransone, 111
Tel. 06.2203845

ARCO | TRENTO
38062 - Via S. Pietro, 2
Tel. 0464.516789

NUXIS | CARBONIA IGLESIAS
09010 - Loc. Su Guventu
Tel. 0781.9091

Nel 2011 verrà aperta la sede di **BRESCIA**

SEDI TERRITORIALI



TORINO

VARESE

VERONA

TRENTO

VICENZA

PORTOGRUARO

VENEZIA

PADOVA

BOLOGNA

ROMA

CARBONIA IGLESIAS

2 • ORGANIZZAZIONE E TERRITORIALITÀ

2.2 Organizzazione societaria

STATUTO Art. 39 (Organo amministrativo)

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di tre ad un massimo di quindici consiglieri, secondo il numero esatto che verrà determinato in occasione della nomina.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Alberto Ruggeri - Presidente
 Fiorella Sensi - Vice Presidente
 Luigi Amati - Consigliere
 Gianluca Cristanini - Consigliere
 Silvia Festa - Consigliere
 Luca Omodei - Consigliere
 Cristina Pereni - Consigliere

In continuità con il precedente mandato, si è scelto a Giugno 2011 non un Consiglio di rappresentanza ma un Consiglio operativo composto dagli stessi 7 componenti del mandato precedente.

DIREZIONE GENERALE

Luca Omodei - Direttore Generale

COLLEGIO DEI SINDACI

Massimo Da Re - Presidente Del Collegio Sindacale
 Riccardo Avanzi - Sindaco Effettivo
 Nicola Adriano - Sindaco Effettivo
 Gianfranco Peracin - Sindaco Supplente
 Fabrizio Pinato - Sindaco Supplente

SOCIETÀ DI REVISIONE

RIA & Partners S.p.A.

2.3 Struttura organizzativa

Presidenza - Direzione Generale

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
 e-mail: presidenza@codess.com
direzionegenerale@codess.com

Segreteria - Reception - Protocollo

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
 e-mail: segreteriagenerale@codess.com

Direzione Amministrativa

tel. 049.8072520 | fax. 199 161 911
 e-mail: amministrazione@codess.com

Progetti preventivi contratti

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
 e-mail: progetti@codess.com

Qualità e RSI

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
 e-mail: qualita@codess.com

Amministrazione del personale

tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
 e-mail: personale@codess.com

Protezione prevenzione

tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
 e-mail: rssp@codess.com

Sistemi informativi

tel. 049.8072525 | fax. 199 161 911
 e-mail: webmaster@codess.com

Formazione

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
 e-mail: formazione@codess.com

Primainfanzia

tel. 049.7811705 | fax. 199 161 911
e-mail: segreteriaprimainfanzia@codess.com

Minori Giovani

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: comunita@codess.com

Ristorazione

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: ristorazione@codess.com

Veneto Est

tel. 049.8079434 | fax. 199 161 911
e-mail: venezia@codess.com
padova@codess.com
vicenza@codess.com

Veneto Ovest

tel. 045.8009626 | fax. 199 161 911
e-mail: verona@codess.com

Nord Ovest *

tel. 011.7509708 tel. 0331.774425 | fax. 199 161 911
e-mail: torino@codess.com
gallarate@codess.com

Centro Sud

tel. 049.8073462 | fax. 199 161 911
e-mail: bologna@codess.com

Staff 2010

Luca Omodei

Direttore Generale

Marco Ranzato

Responsabile Area Veneto Est

Silvia Festa

Responsabile Area Veneto Ovest

Luigi Amati

Responsabile Area Nord Ovest *

Alberto Ruggeri

Responsabile Area Centro Sud

Mara Rossetti

Responsabile Area Minori Giovani

Arianna Corbetta

Responsabile Area Prima Infanzia

Emanuele Busato

Direttore Amministrativo

Alessandra Chiocca

Responsabile Area Progetti Preventivi Contratti

Maurizio Molea

Responsabile Area Ristorazione

Barbara Colombo

Responsabile Area Qualità

Andrea Gambron

RSPP

Michela Foschini

Assistente di Direzione

Chiara Costantini

Coordinatore Ufficio del Personale

Sara Boldrin / Pier Paolo Pentucci

Coordinamento Ufficio Formazione

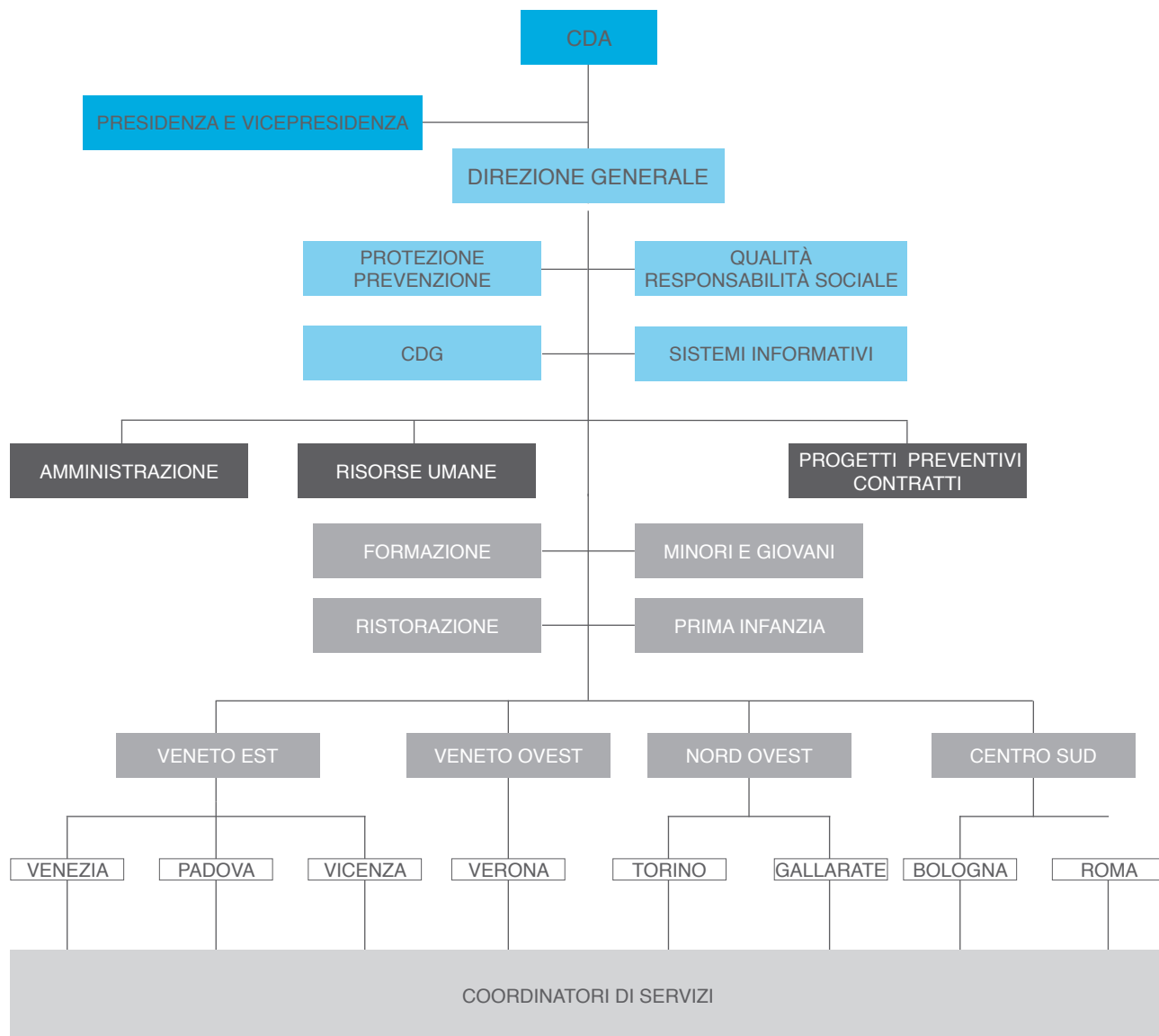
Claudio Santobuono / Lucio Bobbo

Area Sistemi Informativi

* Una revisione dell'organigramma e delle competenze d'Area è prevista con la fusione per incorporazione di Ekopolis in Codess Sociale che si realizzerà a Ottobre 2011. L'Area Nord Ovest assumerà da Novembre 2011 la denominazione "Area Piemonte-Lombardia Ovest" anche in relazione alla nascita della nuova "Area Lombardia Est"

2 • ORGANIZZAZIONE E TERRITORIALITÀ

2.4 Organigramma istituzionale



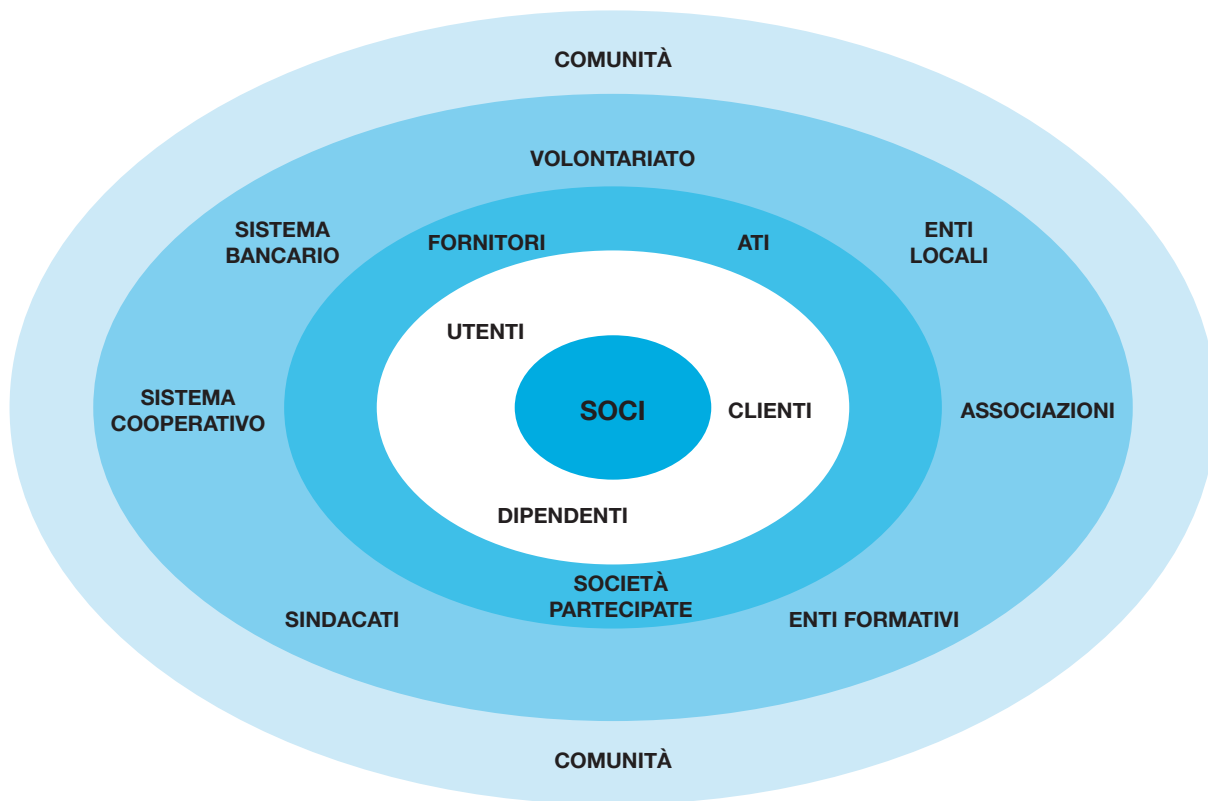
Per l'anno 2010 e quasi tutto il 2011 questo è l'organigramma vigente.

3 • GRUPPO E PARTNERSHIP

3.1 Mappa dei nostri portatori di interesse

MAPPA DEI NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE

Nella mappa sono riportate le categorie di interlocutori della Cooperativa, vale a dire coloro che, direttamente o indirettamente, hanno un interesse nell'attività che svolgiamo. Il Bilancio Sociale è indirizzato a loro, affinché abbiano la possibilità di valutare quanto la nostra attività sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con gli enunciati della mission.



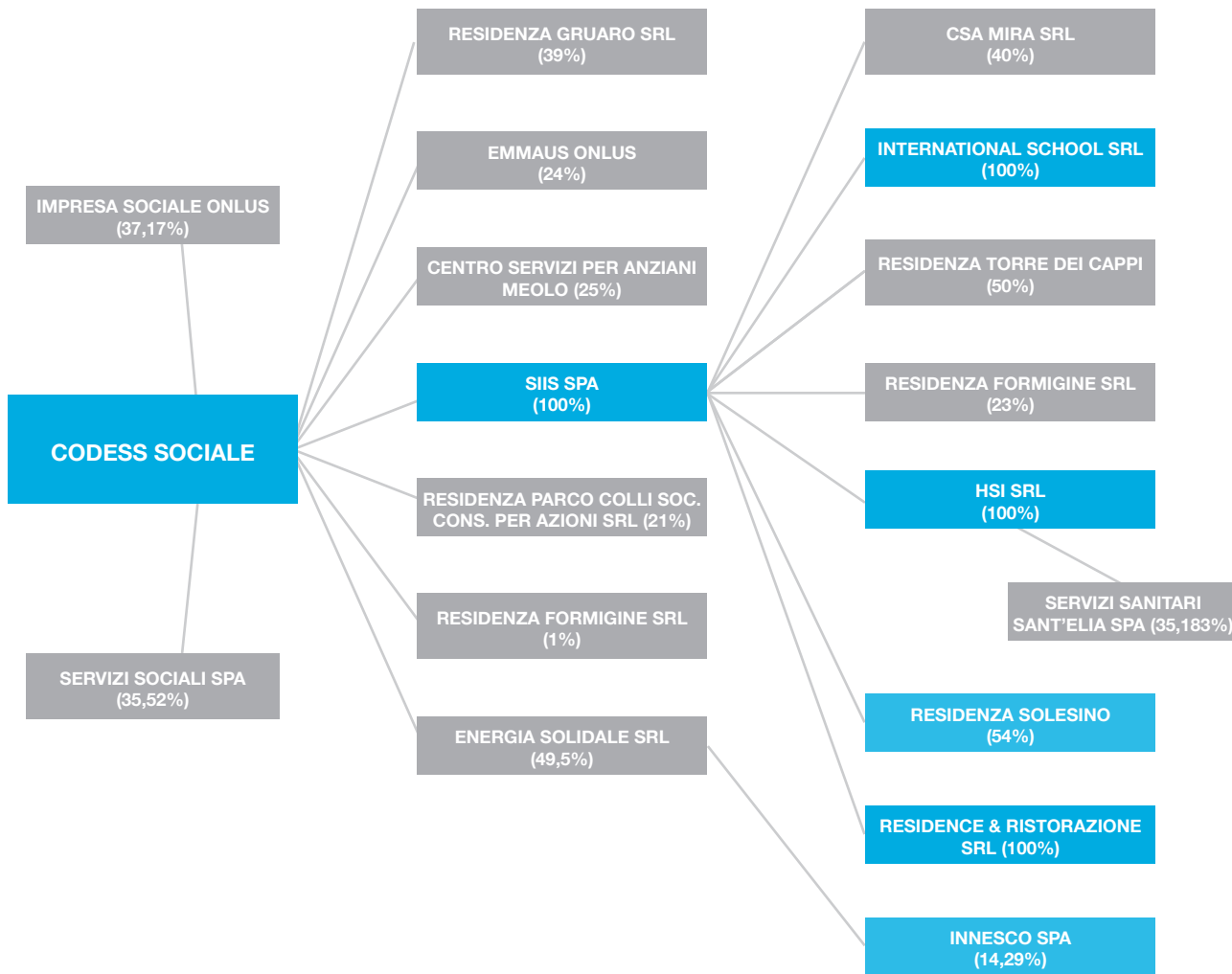
3 • GRUPPO E PARTNERSHIP

LEGENDA

UTENTI	I fruitori finali del servizio
CLIENTI	Aziende del servizio di Medicina del Lavoro: Enti committenti (Comuni e Azienda USL); utenti dei servizi a retta.
DIPENDENTI	Dipendenti non soci e dipendenti a tempo determinato.
FORNITORI	Le aziende che forniscono beni e servizi utili alla realizzazione dell'attività caratteristica.
SOCIETÀ PARTECIPATE	Le società e i consorzi, di cui Codess Sociale fa parte, per la gestione di servizi.
ATI	Associazioni temporanee fra imprese
SISTEMA COOPERATIVO	Le altre cooperative e le associazioni di categoria nelle varie articolazioni.
ASSOCIAZIONI	Le associazioni di utenti, culturali e ricreative.
VOLONTARIATO	Tutti coloro che, singolarmente o all'interno di associazioni, prestano attività di volontariato nei servizi.
ENTI FORMATIVI	Scuole, università, enti impegnati nella formazione professionale, istituti di ricerca interessati al lavoro sociale.
ENTI LOCALI	Comuni, Aziende USL, Quartieri, Provincia, Regione, in quanto enti di governo del territorio nel quale operiamo.
SINDACATI	Le organizzazioni sindacali di riferimento per i lavoratori di Codess Sociale nei loro diversi organismi di rappresentanza.
SISTEMA BANCARIO	Banche e istituti finanziari.

3.2 Il “gruppo Codess”

Le società controllate/collegate a Codess Sociale nel 2010 risultano essere quelle sintetizzate nel grafico che segue:



4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

4.1 La Qualità in Codess Sociale

Codess Sociale ha adottato un proprio sistema di gestione per la qualità a partire dal 2004 e nel febbraio 2005 si è giunti alla certificazione UNI EN ISO 9001, rinnovata nel gennaio 2011 per il prossimo triennio, che attualmente è estesa alle seguenti attività:

Progettazione, gestione ed erogazione dei servizi:

- socio-sanitari, assistenziali, educativi, residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili;
- socio-sanitari, assistenziali e riabilitativi residenziali, semiresidenziali e territoriali per persone con disagio psichiatrico;
- socio-sanitari, assistenziali, residenziali, semestrali e territoriali per anziani;
- socio educativi residenziali, diurni e territoriali per minori;
- socio educativi per la prima infanzia (asili nido e scuole materne);
- attività formative.

Il Sistema della Qualità si articola in tre diversi livelli:

STRUMENTI DI SISTEMA

Riguarda l'insieme dei documenti, delle procedure e dei modelli la cui applicazione si estende a tutta l'attività di Codess Sociale. Comprende il Manuale della Qualità, le procedure generali e alcuni modelli di monitoraggio e di rilevazione del gradimento.

STRUMENTI DI AREA

Riguarda l'insieme dei documenti propri di ogni specifica area operativa contraddistinta dalla omogeneità dell'utenza alla quale è rivolto il servizio. Comprende procedure operative, istruzioni di lavoro, modelli, indicatori, e traguardi, questionari

di rilevazione del gradimento, mansionari ed ogni altro strumento atto a migliorare l'organizzazione del servizio ed a qualificare l'offerta. La redazione, l'aggiornamento e l'integrazione innovativa di questa documentazione avvengono attraverso i Tavoli Qualità tra i Coordinatori di servizio che periodicamente si ritrovano suddivisi per tipologie d'utenza e coordinati dal responsabile dell'Area Qualità.

STRUMENTI DEL SERVIZIO

A salvaguardia delle singole specificità, spesso legate a particolari condizioni territoriali, a normative regionali o regolamenti locali, è prevista la creazione od il mantenimento di strumenti elaborati all'interno del servizio che però rispondano ai requisiti della norma in ordine alla loro identificabilità, rintracciabilità e corretta archiviazione.

FORMAZIONE INTERNA SUL SISTEMA E COMUNICAZIONE

Al fine di garantire una puntuale e diffusa formazione sul sistema di gestione della Qualità (molto spesso integrato con quello della Responsabilità sociale) nonché sul suo aggiornamento, Codess Sociale prevede specifici interventi quali:

- *formazione per Neocoordinatori* con incontri di presentazione del sistema integrato rivolto a tutti i nuovi Coordinatori; nel corso del 2010 sono state realizzate tre edizioni, a Padova, Gallarate e Verona;
- *presentazione alle riunioni dei Responsabili di area e staff ed ai tavoli dei Coordinatori* degli obbiettivi annuali di Qualità e RS e di tutte le novità riguardanti gli strumenti di sistema;
- *comunicazione attraverso le News interne* di tutti gli aggiornamenti d'interesse generale e degli esiti delle rilevazioni del gradimento in sintesi aggregate;
- *pubblicazione sul sito web e nell'area intranet* dedicata alla Qualità ed alla RS di tutti gli strumenti d'interesse in revisione aggiornata.

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'attuale articolazione delle attività di Codess Sociale e la loro rilevanza in termini di utenti e operatori interessati è il frutto di un percorso complesso e composito che tende costantemente ad affermare la scelta d'impresa non lucrativa e socialmente responsabile, che finalizzi la propria azione prioritariamente al perseguimento del benessere sociale attraverso l'erogazione di servizi di qualità e prestando attenzione alla tutela ambientale. Il sistema gestionale integrato è funzionale alla mission di questa impresa no profit ed è strumento per la definizione, il controllo, lo sviluppo ed il miglioramento del nostro modello organizzativo. Nella mission sociale della nostra impresa sono evidenti alcuni valori importanti di riferimento; sintetizzando quanto indicato all'art.3 dello Statuto, Codess Sociale è una cooperativa con scopo mutualistico e senza fini di lucro con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, lavorando con e per l'utenza, ovvero lavorando con e per le fasce deboli della società (infanzia, minori, anziani, adulti in situazione di emarginazione sociale, disabili). A tale proposito, proprio a tutela delle fasce deboli della popolazione, Codess Sociale intende operare per scoraggiare l'utilizzo del lavoro minorile. Inoltre, citando testualmente quanto indicato nel Regolamento Interno all'art.2: "Nella Cooperativa sono vietate discriminazioni di carattere politico, di fede, di razza, personale e di sesso fra i soci [omissis]. Ogni socio ha il diritto di partecipare alla direzione della cooperativa esprimendo la propria volontà attraverso gli organi sociali, quali Assemblee, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, oltre che ad altre forme di partecipazione [omissis]", garantendo a tutti i lavoratori la possibilità di operare in ambienti di lavoro salubri e sicuri e nel rispetto della normativa vigente in materia di rapporti di

lavoro, avendo come costante riferimento il CCNL Cooperative Sociali. In questo contesto e con questi riferimenti ben presenti, Codess Sociale si impegna a rispettare direttamente i requisiti della responsabilità sociale previsti dalla norma SA8000 ed a promuoverne il rispetto presso tutti i soggetti portatori di interesse nell'ambito della propria attività di servizio alla persona. Sono questi i principi che guidano la nostra organizzazione lungo una strada di responsabilità sociale che tende e supporta lo sviluppo di servizi di qualità.

Convinti della bontà dei nostri valori di riferimento operiamo per:

- 1. lo sviluppo di una rete integrata dei servizi e delle risorse che possa gestire la complessità del sociale non snaturandone le finalità ma aumentando le opportunità di sviluppo e integrazione;*
- 2. il radicamento nel territorio quale presupposto per lo sviluppo della qualità nell'offerta dei servizi; la transnazionalità e l'apertura al mercato europeo delle opportunità e degli scambi per sviluppare ulteriori strumenti organizzativi e imprenditoriali, che avvicini anche modelli gestionali distanti;*
- 3. il radicamento nel territorio quale presupposto per lo sviluppo della qualità nell'offerta dei servizi; la transnazionalità e l'apertura al mercato europeo delle opportunità e degli scambi per sviluppare ulteriori strumenti organizzativi e imprenditoriali, che avvicini anche modelli gestionali distanti;*
- 4. l'offerta di opportunità occupazionali qualificate e di un ambiente di lavoro che favorisca la formazione e la crescita professionale, con una attenzione particolare all'inserimento di persone svantaggiate, allo sviluppo e alla qualificazione delle competenze operative, garantendo alle varie figure professionali operanti nel territorio attività*

4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

periodiche di formazione e di aggiornamento;

5. *la valorizzazione delle risorse umane, coinvolgendo attivamente gli operatori nella programmazione, nel monitoraggio e nella verifica dei servizi;*

6. *la progettazione e realizzazione di percorsi di formazione professionale e continua con particolare attenzione ai profili delle aree socio sanitarie ed educative, con l'obiettivo di diffondere e rendere disponibile il proprio know how gestionale per il miglioramento delle conoscenze e delle competenze.*

Per questi scopi, i **fattori qualità** sui quali Codess Sociale punta per lavorare in una logica di miglioramento continuo sono i seguenti:

- *il perseguimento dell'equilibrio tra le condizioni economiche, sociali e professionali degli operatori e lo sviluppo dell'impresa;*

- *la garanzia di trasparenza dei rapporti di lavoro, di valorizzazione delle professioni e delle scelte gestionali*

- *il monitoraggio continuo della struttura organizzativa, attivando una verifica periodica della chiarezza delle deleghe e della conformità della gestione con l'obiettivo di garantire la qualità dei processi e dei risultati;*

- *la garanzia di sviluppo organizzativo e di accrescimento delle competenze individuali e collettive attraverso attività di formazione continua e di qualificazione professionale del personale, corredata dalla valutazione dell'efficacia degli interventi formativi effettuati;*

- *l'investimento nello sviluppo di un team di lavoro ad alta competenza tecnico-organizzativa*

continuamente impegnato nella ricerca e nello studio del proprio mercato, nella progettazione, promozione e sviluppo di modelli diversificati per tipologia di servizio orientati al soddisfacimento delle esigenze degli utenti e dei committenti;

- *lo sviluppo di capacità di seguire il cliente nel proprio processo di cambiamento, proponendo servizi progettati sulla effettiva conoscenza dei suoi bisogni e delle dinamiche del contesto (sociale, economico, tecnico e ambientale) nel quale agisce, nonché modelli di cogestione che valorizzino le specifiche competenze e permettano di proporsi all'utente in termini di migliore efficienza, efficacia e trasparenza nell'offerta;*

- *la costruzione di un rapporto con il cliente orientato alla verifica costante e condivisa dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio erogato, impegnandosi a sviluppare e migliorare costantemente il processo di monitoraggio dei servizi per averne una chiara lettura del loro andamento.*

4.2 Responsabilità Sociale d'Impresa

Il cammino, iniziato nel dicembre 2006, ha portato alla certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000 rinnovata a fine 2009 per il successivo triennio.

Questo ha significato esplicitare il comportamento sociale ed etico della Cooperativa nel rispetto di norme nazionali ed europee, nonché delle convenzioni internazionali volte alla tutela dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori.

Agire in modo socialmente responsabile significa per noi tenere conto delle ricadute del nostro comportamento nei confronti dell'ambiente e nei rapporti con il personale, con la comunità locale,

con i partners commerciali, con i clienti e con le Istituzioni.

Il nostro sistema di Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale – ovvero un insieme di regole e procedure – che abbiamo scelto di adottare per garantire che i nostri servizi siano realizzati nel rispetto dei lavoratori, delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo libertà di associazione, assenza di pratiche discriminatorie o coercitive e definendo un orario di lavoro ed una retribuzione equa.

COMITATO ETICO

Nell'ambito del progetto di certificazione etica, Codess Sociale ha promosso e reso operativo un Comitato Etico, ovvero un soggetto indipendente che ha il compito di promuovere azioni positive per il miglioramento del sistema e supportare chi volesse denunciare situazioni di non rispetto dei requisiti di Responsabilità sociale espressi nella norma SA8000 nonché di incoerenza e violazione di quanto espresso nella Politica integrata della Qualità-RS e nel Codice Etico.

Il Comitato Etico ha l'autorità per svolgere i seguenti compiti:

- facilitare la comunicazione tra la base sociale, i lavoratori e la Direzione per quanto riguarda l'applicazione delle norme vigenti, del Manuale di gestione della responsabilità sociale, le procedure collegate, il "Codice Etico" e i contenuti della norma SA8000;
- proporre e aggiornare all'occorrenza il "Codice Etico";
- sottoporre il "Codice Etico" all'approvazione della Direzione e del Consiglio di Amministrazione;
- rilevare, anche su segnalazione dei lavoratori,

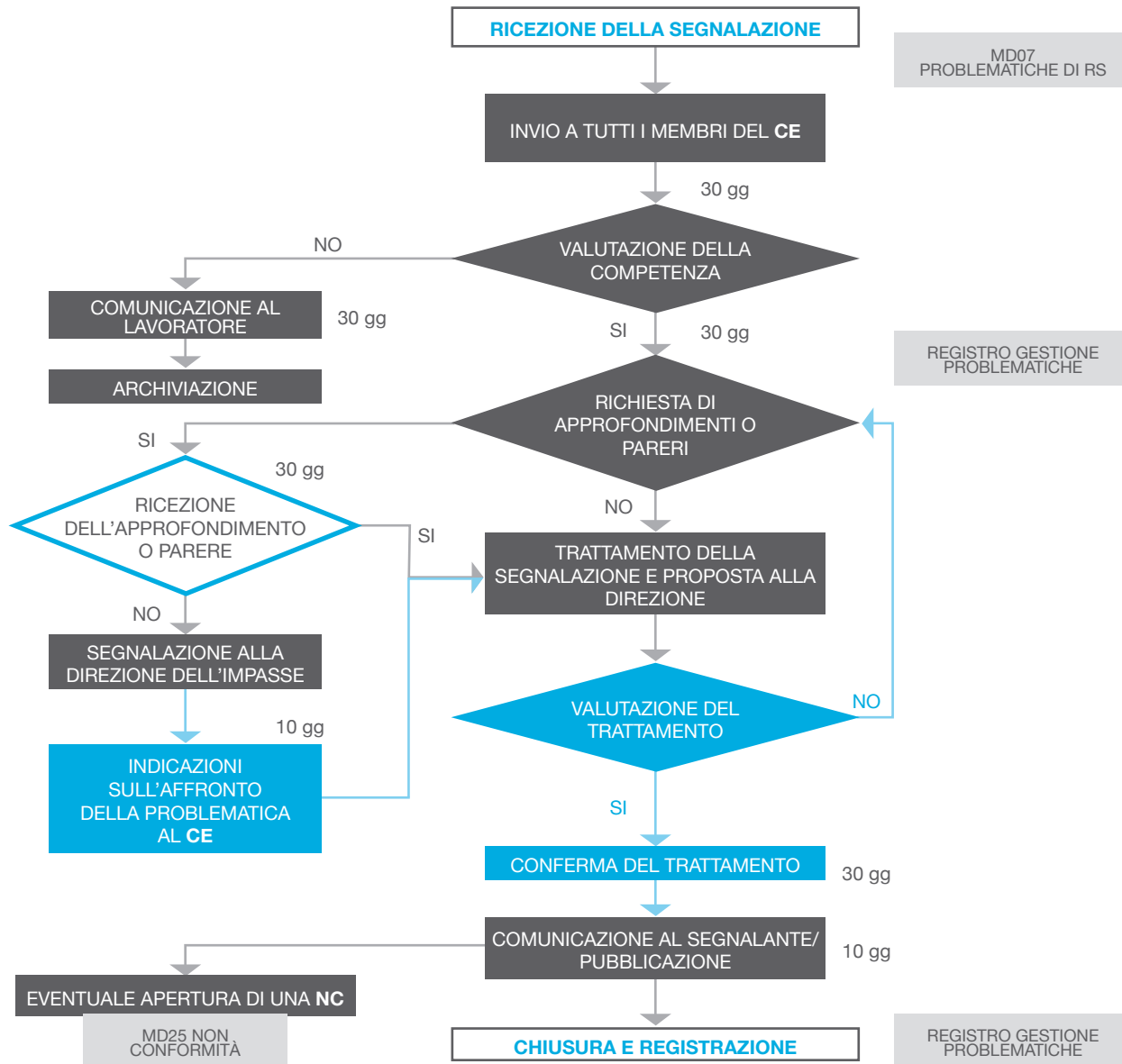
eventuali non conformità rispetto al Manuale, delle procedure collegate, del "Codice Etico" e dei contenuti della norma SA8000, attivandosi per disporre il trattamento e collaborare per l'individuazione di azioni correttive;

- gestire le problematiche di RS sottoposte dai lavoratori alla sua attenzione secondo la procedura definita;
- raccogliere le esigenze formative dei lavoratori rispetto al tema della Responsabilità Sociale;
- comunicare con la Direzione in merito all'andamento del Sistema di gestione della Responsabilità Sociale allo scopo di consentirne il riesame e il miglioramento;
- partecipare al Riesame del Sistema di gestione della Responsabilità Sociale;
- collaborare con il Rappresentante del sistema di gestione della responsabilità sociale nelle attività di valutazione e ri-valutazione dei fornitori in merito agli aspetti di Responsabilità Sociale.

Nel 2010, in concomitanza con le Assemblee di giugno si è proceduto all'elezione dei nuovi membri del Comitato Etico che risulta ora quindi così composto: Marika Ranieri, Sara Boldrin, Alessandra Chiocca, Katia Pegoraro e Marco Ranzato.

4 • POLITICHE DELLA QUALITÀ E RSI

Flusso del processo di gestione problematiche di RS



BILANCIO SOCIALE

PARTE II

RELAZIONE SOCIALE ANNO 2010

PER RACCOGLIERE E ORGANIZZARE I RISULTATI
RILEVANTI IN TERMINI DI UTILITÀ, LEGITTIMITÀ
ED EFFICIENZA DELLE AZIONI SOCIALI

1 • QUADRO DI SINTESI

1.1 Riesame della Direzione

Il monitoraggio dei servizi, il matching tra obiettivi prospettati e risultati ottenuti è alla base di una sana gestione e di ogni processo di miglioramento. Abbiamo raccolto alcuni passaggi dal documento di “Riesame Integrato della Direzione”, il cui scopo principale è la verifica dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi per la Qualità e per la RS. Dal documento di verifica degli obiettivi per il 2010 si possono estrapolare dati sintetici che evidenziano l’impegno dell’organizzazione nel mantenere e migliorare il sistema qualità definito. Sugli obiettivi misurati ne risultano conseguiti una percentuale del 76%. Il giudizio su quest’ultimo dato è evidentemente positivo, anche se un’analisi è d’obbligo sia per gli obiettivi conseguiti che per quelli non raggiunti e, soprattutto in quest’ultimo caso, si rende necessaria una valutazione e riproponimento per l’anno 2011.

SVILUPPO

L’anno 2010, come il precedente, è stato contrassegnato da una crisi economica globale che ha in qualche misura determinato mutamenti anche nel settore dei servizi alla persona, con il configurarsi di un panorama più difficile: maggior numerosità di concorrenti, strategia tesa ad agire sulla leva del prezzo, crisi delle famiglie che ha fatto diminuire la richiesta di servizi non essenziali, problemi economici delle amministrazioni pubbliche, contemporanea presenza di indici ISTAT particolarmente bassi e dell’applicazione delle ultime tranche del rinnovato CCNL cooperative sociali hanno portato alla diminuzione dell’adeguamento tariffario previsto dai contratti in essere con innalzamento degli indici nella seconda metà dell’anno. Nel contempo il 2010 è stato anche un anno di importanti cambiamenti: assestamento organizzativo successivo alla creazione dell’Area Progetti, Preventivi e Contratti e diversificazione delle politiche commerciali della Direzione. Nell’anno 2010 sono state effettuate 110 procedure

di gara, alle quali vanno aggiunte le offerte di direzione/preventivi.

Nel corso del 2010 è anche iniziato il processo di revisione progettuale, in particolar modo in riferimento agli aggiornamenti derivanti dal lavoro dei tavoli qualità per le diverse tipologie di servizio e di utenza. Contestualmente si sta integrando la sezione progettuale relativa a documentazione, monitoraggio e verifica dei servizi con i nuovi strumenti messi via via a disposizione: nuova modulistica, istruzioni operative, linee guida, mansionari, vademecum e procedure.

La ricerca di materiali e proposte innovative nel 2010 ha continuato a muoversi sul doppio versante interno (progetti interessanti, laboratori, esperienze messi in atto nella gestione di servizi in capo a Codess Sociale) ed esterno (buone prassi promosse a livello locale ma anche nazionale ed internazionale).

Sono aumentate nel 2010 le occasioni di coprogettazione e supporto dato dall’area agli enti pubblici o comunque ai nostri clienti.

RISORSE UMANE

Nel corso del 2010 alcuni processi riscontrati critici negli anni precedenti hanno cominciato a strutturarsi e a prendere forma, sì da risultare maggiormente sotto controllo grazie all’introduzione di strumenti di registrazione e procedure più puntuali ma soprattutto grazie all’integrazione tra i vari sistemi gestionali di cui Codess Sociale si è dotata. In particolare si fa riferimento al processo di gestione delle risorse umane con il consolidamento dell’approccio informatico sia nell’atto dell’assunzione (tutta la documentazione viene resa disponibile su spazio intranet) che per quanto riguarda il rapporto con il lavoratore (si è positivamente avviata la sperimentazione della modalità di consegna della busta paga online, che è entrata a regime per tutti i lavoratori a marzo 2010) e la gestione degli aspetti legati alle visite mediche ed alla formazione obbligatoria.

L’attività di selezione e gestione delle risorse umane

impiegate nei servizi è ancora curata in maniera complessiva dai responsabili di aree gestionali e/o, su loro delega, dai coordinatori dei servizi. Tuttavia tale attività è ad oggi abbastanza strutturata, grazie all'introduzione di strumenti operativi scaricabili direttamente dall'area intranet del sito web.

Importanti passi avanti si segnalano con la definizione di Mansionari sempre più specifici per Area di servizio, elaborati all'interno del tavolo Qualità.

Un altro contributo fondamentale ad un sempre più efficace accompagnamento iniziale del lavoratore all'interno dell'organizzazione si è rivelato essere il "Vademecum del servizio" che, presente in facsimile quale documento di Area, viene declinato dal singolo coordinatore, prevedendo all'interno tutta una serie di informazioni e disposizioni volte ad informare il lavoratore sulle principali modalità operative ed organizzative della società e del servizio nel quale si è inseriti.

Per quanto riguarda la parte legale sono stati portati a termine tutti i contenziosi che potevano essere conclusi e con esiti favorevoli per l'azienda.

Per il 2010 resta valido l'impegno della Direzione a garantire un equo numero di ore di formazione tecnica professionale così come previsto dai contratti stipulati con gli enti committenti e in considerazione del fatto che si ritiene l'attività formativa uno strumento valido per fronteggiare e soddisfare esigenze tecnico professionali, per innalzare il livello di qualità del servizio offerto e per contribuire alla riduzione del tasso di turnover del personale.

Rispetto al trattamento economico ed alle richieste di incentivi e premi legati alla buona qualità del lavoro svolto, la Direzione ha formalizzato la politica premiante attiva e le modalità per la raccolta e l'assegnazione dei premi; resta comunque un margine di miglioramento sul quale è necessario operare per permettere una più puntuale valutazione sia delle risorse per conoscenze e competenze acquisite sia per l'assegnazione degli incentivi

economici che per la definizione dei piani di carriera. A tal proposito nel corso dei primi mesi del 2011 è stata definita un'attività di collaborazione con l'Università di Padova che, attraverso la costruzione di un percorso di valutazione sperimentale finalizzato all'elaborazione di una tesi di laurea, dovrebbe finalmente portare alla redazione di uno strumento aziendale generale che illustri parametri e riferimenti predefiniti atti a garantire percorsi premiali e di carriera.

L'analisi del dato di turnover del personale è molto importante nell'ambito del lavoro delle cooperative sociali e, nello specifico, nell'ambito del lavoro sociale poiché la "capitalizzazione dei saperi" è la principale risorsa di cui si dispone. In termini numerici per il 2010 il turnover aziendale dei dipendenti è stato del 1,27%; il dato viene ritenuto particolarmente brillante e premiante per l'organizzazione, benché influenzato certamente da un contesto di crisi economica che non ha sicuramente favorito una mobilità nel settore.

COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Con il progressivo ampliarsi della compagine sociale e dei relativi stakeholders, nonché con lo svilupparsi delle nuove tecnologie di comunicazione online, anche gli strumenti utilizzati da Codess Sociale per parlare a tutti i suoi portatori di interesse sono profondamente cambiati. Gli obiettivi di "Comunicazione all'esterno" sono stati in gran parte raggiunti e questo è un dato molto significativo: sono presenti le Carte dei servizi in tutti i servizi diurni e residenziali a gestione diretta.

Nel corso di questi anni lo strumento di comunicazione maggiormente apprezzato ed utilizzato è stato senza dubbio il **bilancio sociale**, soprattutto come comunicazione rivolta all'esterno; sempre maggior importanza assume però il **sito web**, che ormai si caratterizza come opportunità comunicativa sia interna che esterna. Infatti la gestione del sito web si rivela un ottimo strumento comunicativo utilizzato da molte aree per

1 • QUADRO DI SINTESI

comunicare all'interno (sez. intranet) ed all'esterno; molto efficace la possibilità di interfacciarsi con l'esterno per quanto riguarda l'invio di curriculum e la proposta e la gestione di iniziative formative ed eventi. Inoltre, grazie alla standardizzazione e alla pubblicazione in intranet della documentazione di assunzione di nuovo personale, sono sempre più puntuali e precise le comunicazioni che giungono al lavoratore in fase di ingresso. Sono tra l'altro previsti, tra la documentazione da consegnare al lavoratore neoassunto, il Fascicolo Informativo sulla RS e sul Comitato Etico, il modello per la segnalazione della problematica di RS ed il regolamento del Fondo di solidarietà. Per la prima volta nel 2011 sarà possibile redigere anche il questionario di gradimento online per ogni operatore ed inviarlo direttamente a un numero di fax/mail dedicato.

Nuova veste grafica e contenuti sempre più approfonditi hanno inoltre connotato l'edizione del 2010 delle **news** mensili, che vengono pubblicate insieme alla busta paga nella sezione riservata di ciascun lavoratore: lo strumento si presenta così come veicolo sempre più efficace per condividere con tutti gli operatori le novità riguardanti la Cooperativa ed il rapporto di lavoro in corso, nonché per informare su ogni aspetto saliente riguardante la Responsabilità sociale. Si è consolidato l'uso dello strumento di programmazione dell'attività formativa, quale il Piano Formativo Aziendale, anche mediante una sempre crescente sensibilizzazione dei Coordinatori ad inviare una dettagliata analisi annuale dei bisogni e si può ad oggi affermare che la pianificazione delle attività così condotta è una guida alla realizzazione dell'attività formativa. A questo avvio del processo si è aggiunta l'implementazione di un sistema di monitoraggio online di tutta la formazione erogata, introdotto ed adottato in via sperimentale negli ultimi mesi del 2010 ma che promette di entrare a regime nel 2011 e di permettere la rintracciabilità del dato nonché l'automatica segnalazione di scadenze ed inadempimenti legati alla formazione obbligatoria.

La formazione interna non risulta tuttavia esaustiva di quanto potrà essere realizzato nel corso del 2011; si ricorda infatti che tipicamente l'area formazione è disponibile per la progettazione e pianificazione di interventi formativi ad hoc. In quest'ambito, per esempio, nel 2010 l'area formazione ha supportato l'area minori-giovani nell'organizzazione e realizzazione di un ciclo di seminari di formazione sul lavoro clinico con gli adolescenti rivolto sia a operatori di Codess Sociale sia ad esterni, realizzando le seguenti iniziative:

15/02/2010
LE CONDOTTE AUTOLESIVE
18/03/2010
LE CONDOTTE TOSSICOFILICHE
27/04/2010
ANTISOCIALITÀ E DISTURBI DEL COMPORTEMENTO
24/05/2010
I DISTURBI DEL COMPORTEMENTO ALIMENTARE
17/06/2010
LE CONDOTTE TOSSICOFILICHE – II PARTE
21/06/2010
LE PSICOSI IN ADOLESCENZA
09/10/2010
L'INTERVENTO PSICOTERAPEUTICO AD ORIENTAMENTO PSICOANALITICO
15/11/2010
IL TRATTAMENTO PSICOFARMACOLOGICO
13/12/2010
I FONDAMENTI PSICODINAMICI DELLA RESILIENZA

Nel corso del 2010 è inoltre proseguita, nell'ambito dell'addestramento al ruolo, l'apposita formazione di base per coordinatori neoassunti, che ha avuto un riscontro assai positivo da parte dei partecipanti; a fronte di tale favorevole gradimento la Direzione ritiene che per il 2011 si potranno attivare iniziative analoghe che comprendano le aree trasversali.

GESTIONE

A proposito degli obiettivi di “Gestione dell’Erogazione dei Servizi”, la Direzione si ritiene soddisfatta non solo in relazione al fatto che gli obiettivi sono per la gran parte stati raggiunti ma soprattutto in considerazione del fatto che, avendo come traguardo l’implementazione di indicatori ed obiettivi di area a completamento e integrazione della documentazione di secondo livello come obiettivo portante per il 2010, sono stati effettivamente creati strumenti molto specifici per tipologie di servizi e di utenza che hanno permesso di attivare una misurazione delle performance mai così efficace. Molti servizi per la prima volta hanno raccolto indicatori interni e ne hanno tratto spunto per le analisi di report finale; gli stessi dati sono stati inoltre rielaborati in forma aggregata e hanno fornito interessanti spunti di analisi, riportati poi nel corso di riunioni di verifica interne o nei Tavoli qualità tematici. A solo titolo esemplificativo si illustra una scheda di raccolta aggregata dei dati relativi all’area disabilità:

OBIETTIVO	SOGGETTI ATTIVI	RESPONSABILE OBIETTIVO	STANDARD	INDICATORE	TRAGUARDO
23. Accoglienza ed inserimento: procedere ad immediata osservazione iniziale e stesura del Progetto Individuale	Resp. del servizio Coordinatore del Servizio	Responsabile del servizio	Stesura del P.I. entro 60 giorni dall’inserimento > 80%	Percentuale media rilevata nelle strutture gestite	100%
24. Area assistenziale e sanitaria: supportare le famiglie nelle necessità di ricorrere a servizi esterni	Resp. del servizio Operatori sanitari ed assistenziali	Responsabile Sanitario	Garantire il servizio di accompagnamento a visite specialistiche al 100% degli utenti che lo richiedano	Percentuale media rilevata nelle strutture gestite	100%
25. Area educativa: cura del lavoro di integrazione con il territorio	Resp. del servizio Educatori	Responsabile del servizio	Realizzazione di almeno 2 attività di struttura in rete con il territorio	Numero di attività realizzate in rete in ogni servizio diurno o residenziale per disabili	11,2
26. Servizi alberghieri: possibilità di scelta tra due diverse opzioni per ogni pasto	Resp. del Servizio Resp. ed operatori del servizio di mensa	Responsabile del servizio	Possibilità di scelta tra due opzioni per ogni pasto per l’80% degli utenti	Percentuale media rilevata nelle strutture gestite	100%
27. Organizzazione : presenza di Mansionari diversificati per ogni ruolo operativo	Resp. Qualità, Resp. del servizio	Responsabile del servizio	Adozione di Mansionari specifici per Operatori addetti all’assistenza, Educatori e personale ausiliario	Tasso di presenza dei mansionari standard nelle strutture gestite	75% Obiettivo non totalmente realizzato

Nel corso del 2010 si è inoltre proceduto con l’implementazione degli strumenti di monitoraggio sì da integrare le specifiche documentazioni di area, che si sono sensibilmente arricchite secondo priorità definite

1 • QUADRO DI SINTESI

all'interno del Tavolo stesso.

In considerazione dell'acquisizione in gestione di una terza Comunità Mamma Bambino per il 2011 è prevista l'attivazione di questo ulteriore Tavolo di lavoro; per tutti gli altri Tavoli si registra un'ottima partecipazione e un sempre maggior riconoscimento interno alla loro valenza e pregnanza, anche nell'ottica della trasposizione commerciale del modello implementato.

Come più volte ricordato il 2010 è coinciso con un periodo di grave crisi economica che ha messo a dura prova le gestioni affidate in convenzione dagli enti pubblici; sicuramente Codess Sociale sta procedendo in un'ottica di razionalizzazione delle risorse disponibili con l'obiettivo di contenere quanto più possibile i costi. È stato notevole l'impegno richiesto alle gestioni per avviare e sostenere tutte le procedure richieste per l'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento e la voucherizzazione dei servizi in quei territori dove le normative locali lo prevedevano. Per il 2011 si conferma prioritaria la necessità di lavorare in piena sincronia con gli enti committenti al fine di dare continuità alle attività gestite in convenzione e ancor più importante ripensare e riprogettare la propria presenza sul territorio nell'ottica di una funzione sempre maggiormente attiva e propositiva riguardo all'individuazione dei bisogni ed alla proposta di servizi innovativi e/o accessori.

ACQUISTI

L'obiettivo principale a livello di gestione amministrativa dei fornitori è quello di giungere all'elaborazione di un unico programma gestionale che si interfacci con l'amministrazione. L'area sistemi informativi nel corso del 2010 ha sviluppato un programma ad hoc ormai in via di completamento, già avviato nella parte amministrativa e nel corso del 2011 esteso anche all'area approvvigionamenti. Tutto ciò permetterà di eliminare disguidi nella trasmissione delle informazioni e della documentazione cartacea. Nel corso del 2010 il

percorso di qualificazione dei fornitori è proceduto con il sistematico invio dei questionari a tutti i fornitori. Tutti i più significativi fornitori sono stati qualificati e la percentuale dei non qualificati non riguarda nessun fornitore strategico.

Azioni significative nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi affidati in outsourcing sono state quelle di avviare un processo di controllo sulla gestione sull'attività di lavanderia con l'acquisizione di una partecipazione societaria di una azienda con la quale soddisfare le esigenze legate alle attività di lavanderia nei servizi gestiti.

Una sempre maggiore internalizzazione legata ad un miglior controllo del processo riguarda anche l'attività di ristorazione, per la cui gestione era stata creata dal gennaio 2009 un'apposita area aziendale, grazie alla quale si è ottimizzata la gestione dei centri cottura delle RSA e degli Asili.

Nel 2010 gli ordini elaborati riportano numeri significativi: in totale sono stati 2185 gli ordini gestiti con una distribuzione territoriale che vede il Veneto come capo fila con 1373 ordini seguito a distanza dalla Lombardia con poco più di un 1/3 degli ordini (489) mentre l'Emilia Romagna si "piazza" al terzo posto; in rapida ascesa, motivata dalle nuove strutture attivate o in via di attivazione, troviamo Sardegna (50) e Trentino (31). Vista la complessità che il sistema progressivamente assume, l'obiettivo del 2011 sarà di concludere l'applicazione del programma di contabilità estendendone il collegamento agli approvvigionamenti, al fine di favorire un controllo di gestione più rapido ed efficace, ma anche di disporre di dati certi in tempo reale riguardanti i fornitori.

AMMINISTRAZIONE

I dati relativi al bilancio di esercizio per il 2010 evidenziano un risultato della produzione pari ad Euro 70.300.933,00, con un aumento significativo del valore della produzione pari a + 12,91 % ed un utile di esercizio di 551.603,00 Euro.

2 • LA GESTIONE

2.1 Elenco Servizi gestiti nell'anno 2010

SERVIZI DI ACCOGLIENZA PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ

U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DI PROGRAMMI TERAPEUTICI SEMIRESIDENZIALI PER TOSSICODIPENDENTI E ALCOOLDIPENDENTI PRESSO IL CENTRO "L'ARGINE" DI VIGO
---------------------------------	--

ASILI NIDO E SERVIZI PRIMA INFANZIA

AZIENDA OSPEDALIERA ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO	ASILO NIDO "I LEPROTTINI"
COMUNE DI CAVARIA CON PREMEZZO (VA)	ASILO NIDO "LA COCCINELLA"
COMUNE DI ARCISATE (VA)	SERVIZI DI ASSISTENZA ALL' INFANZIA PRESSO L'ASILO NIDO
COMUNE DI BUSTO ARSIZIO (VA)	ASSISTENZA EDUCATIVA NELLA SCUOLA DELL' INFANZIA E ASILI NIDO
CITTÀ DI TORINO	ASILO NIDO COMUNALE DI VIA FONTANESI
COMUNE DI SALUZZO (CN)	ASILO NIDO COMUNALE "JEAN MONNET"
CITTÀ DI TORINO	ASILO NIDO COMUNALE DI VIA BALBO
COMUNE DI CORDIGNANO (TV) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	ASILO NIDO COMUNALE DI CORDIGNANO
COMUNE DI SAN DANIELE DEL FRIULI (UD)	ASILO NIDO SAN DANIELE DEL FRIULI
COMUNE DI MIRANO (VE)	SERVIZIO INTEGRAZIONE E SOSTITUZIONE DEL PERSONALE EDUCATORE DI RUOLO, DEI SERVIZI DI COTTURA E DI IGIENE AMBIENTALE DELL' ASILO NIDO COMUNALE "L'AQUILONE"
COMUNE DI QUARTO D'ALTINO (VE)	ASILO NIDO COMUNALE "POLLICINO"

2 • LA GESTIONE

U.L.S.S. 7 PIEVE DI SOLIGO (TV)	ASILO NIDO AZIENDALE “LA CHIOCCIOLA”
COMUNE DI SCORZÈ (VE)	ASILO NIDO COMUNALE INTEGRATO “IL PAESE DEI BALOCCHI”
COMUNE DI PIOVE DI SACCO (PD)	ASILO NIDO PIOVE DI SACCO
COMUNE DI PREGANZIOL (TV)	ASILO NIDO INTEGRATO COMUNALE “NUVOLA” SITO IN PREGANZIOL IN VIA MONTE CIVETTA
CITTÀ DI MONSELICE (PD)	ASILO NIDO COMUNALE “PAPA GIOVANNI PAOLO II°” E MICRONIDO
COMUNE DI TAGLIO DI PO (RO)	ASILO NIDO “GIRASOLE”
COMUNE DI SAONARA (PD)	MICRONIDO COMUNALE “IL CUCCIOLO”
COMUNE DI MEGLIADINO SAN VITALE (PD)	ASILO NIDO COMUNALE
FONDAZIONE ASILO INFANTILE “ZANETTI MENEGHINI”	SERVIZIO DI ASILO NIDO INTERAZIENDALE C/O L’ ASILO INFANTILE ZANETTI MENEGHINI DI MIRANO
COMUNE DI CASALEONE (VR) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	ASILO NIDO INTEGRATO “IL GIARDINO FIORITO”
ASSICURAZIONI GENERALI E GENERALI BUSINESS SOLUTIONS S.C.P.A.	ASILO NIDO AZIENDALE DI MOGLIANO VENETO (TV)
COMUNE DI FELTRE (BL)	SERVIZI DI SUPPORTO ASILO NIDO (2 SEZIONI) E SERVIZIO DI PULIZIA INTERA STRUTTURA
COMUNE DI CAMPOSAMPIERO (PD) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	ASILO NIDO COMUNALE DI CAMPOSAMPIERO
COMUNE DI SANGUINETTO (VR) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	ASILO NIDO INTEGRATO “RAGGIO DI SOLE”

COMUNE DI ROSOLINA (RO)	ASILO NIDO INTEGRATO COMUNALE “IL GIROTONDO”
COMUNE DI ACQUANEGRA SUL CHIESE (VR)	SERVIZIO EDUCATIVO ED AUSILIARIO DEL MICRO NIDO COMUNALE
IST. COMPRES. STATALE “A. MORO” DI SCUOLA DELL’INF.- PRIMARIA-SECONDARIA 1°GRADO	SERVIZIO EDUCATIVO SPERIMENTALE PER BAMBINI TRA 24 E 36 MESI - SEZIONE “PRIMAVERA”.
COMUNE DI CAVALLINO TREPORTI (VE) ISTITUZIONE CRESCO	SCUOLA DELL’ INFANZIA COMUNALE
CONSORZIO ZONA INDUSTRIALE E PORTO FLUVIALE DI PADOVA ZIP [CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]	CENTRO INFANZIA ZIP - PADOVA
COMUNE DI VENEZIA	“LEGGE 285/97 PROGETTO LABORATORI ESPRESSIVI” NELLE SCUOLE DELL’INFANZIA E NEGLI SPAZI CUCCIOLI DELLA MUNICIPALITÀ DI MARGHERA-VENEZIA
COMUNE DI MARTELLAGO (VE)	ASILO NIDO “IL PULCINO”
COMUNE DI MIRANO (VE)	SERVIZIO DI COORDINAMENTO PSICO-PEDAGOGICO E TECNICO-AMMINISTRATIVO PRESSO ASILO NIDO COMUNALE
COMUNE DI MONTAGNANA (PD)	ASILO NIDO COMUNALE
CITTÀ DI ADRIA (RO)	ASILO NIDO COMUNALE
COMUNE DI PREGANZIOL (TV)	ASILO NIDO COMUNALE “AQUILONE” LOC. FRESCADA
COMUNE DI ROVIGO	SERVIZIO EDUCATIVO PRESSO L’ ASILO NIDO DI VIA BRAMANTE - E SERVIZIO DI ANIMAZIONE ESTIVA PER I DUE ASILI COMUNALI DI VIA BRAMANTE E VIA BUONARROTI.
COMUNE DI FONTANELLE (TV) [IMPRESA SOCIALE]	ASILO NIDO COMUNALE “LE COCCOLE”

2 • LA GESTIONE

**FONDAZIONE ASILO INFANTILE
“PRINCIPESSA MARIA LETIZIA”**

ASILO INFANTILE E SCUOLA MATERNA

COMUNE DI VIGONZA (PD)
[IMPRESA SOCIALE]

ASILO NIDO COMUNALE “G. RODARI”

**ASILO NIDO E CENTRO INFANZIA
“BRUCOMELA”**
[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]

CENTRO INFANZIA (0-6) “BRUCOMELA”
MOGLIANO VENETO (TV)

INTERNATIONAL SCHOOL OF VENICE

SCUOLA PRIVATA DELL’INFANZIA E PRIMARIA DI PRIMO E
SECONDO GRADO IN LINGUA INGLESE - VENEZIA

COMUNE DI VICENZA

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO ASILO NIDO “CARIOLATO”

COMUNE DI VICENZA

SOCIO EDUCATIVO ASILO NIDO “VILLAGGIO DEL SOLE”

SALVAGNINI ITALIA S.P.A.
[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]

ASILO NIDO AZIENDALE “IL NESPOLO BLU”

COMUNE DI DUEVILLE (VI)

SERVIZIO DI INTEGRAZIONE DEL PERSONALE AUSILIARIO
ED EDUCATIVO PRESSO LA SCUOLA DELL’INFANZIA DI
POVOLARO E L’ASILO NIDO COMUNALE

U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)

ASILO NIDO AZIENDALE “FIOR DI NIDO”

COMUNE DI ARCOLE (VR)

ASILO NIDO “L’ARCOBALENO”

COMUNE DI BOVOLONE (VR)

ASILO NIDO COMUNALE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA

ASILO NIDO AZIENDALE

SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE

COMUNE DI FONTANELLE (TV)
[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]

SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE E EDUCATIVO DI
BIBLIOTECA

COMUNE DI GRANZE (PD)

SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE

COMUNE DI SALETTO (PD)	SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE
A.U.L.S.S. 17 DI MONSELICE (PD)	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE
CITTÀ DI SAN DONÀ DI PIAVE (VE)	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

FINANZIAMENTI PER PROGETTI E SERVIZI

PROVINCIA DI MILANO - DIR. AFFARI SOCIALI – UFF. TELEASSISTENZA	SOSTEGNO CENTRO SOCIALE ANZIANI
AGENZIA NAZIONALE PER I GIOVANI	PROGETTO “VIDEANDO”

SERVIZI DI FORMAZIONE PROGETTAZIONE CONSULENZA

PROVINCIA DI BOLOGNA <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	FORMAZIONE E SUPERVISIONE DELL'ÉQUIPE DI MEDIAZIONE SOCIO-CULTURALE PRESSO I CENTRI PER L'IMPIEGO
COMUNE DI VENEZIA	FORMAZIONE E SUPERVISIONE PER SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE
U.L.S.S. 12 VENEZIANA	ATTIVITÀ DI CONSULENZA PEDAGOGICA NEI TERRITORI DEI COMUNI DI MARCON E QUARTO D'ALTINO
ANTICA SCUOLA DEI BATTUTI (VE) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	PROGETTAZIONE E SUPERVISIONE
U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	PROGETTAZIONE E SUPERVISIONE DELL'ATTIVITÀ DI TRASPORTO E FACCHINAGGIO PRESSO IL MAGAZZINO ECONOMALE DELL'ULSS 5
ENTI VARI	FORMAZIONE E CONSULENZA

2 • LA GESTIONE

SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

COMUNE DI SAN PIETRO IN MOSEZZO (NO)	SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA RIVOLTA A SOGGETTI CON DISABILITÀ ACCERTATA
ISTITUTO D'ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "E.MONTALE"	PRESTAZIONE D'OPERA INTELLETTUALE PER ATTIVITÀ ED INSEGNAMENTO DI SUPPORTO EDUCATIVO
COMUNE DI CARDANO AL CAMPO (VA)	SERVIZIO SOSTEGNO SCOLASTICO AGLI ALUNNI MINORI DIVERSAMENTE ABILI L. 104/92.
COMUNE DI CINISELLO BALSAMO (MI)	SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE SCOLASTICA ED EXTRA RIVOLTA AD UTENTI DISABILI ACCERTATI E ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO PRESSO CENTRO RICREATIVO ESTIVO.
ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "GADDA - ROSSELLI"	SERVIZIO ASSISTENZA DI SOSTEGNO SCOLASTICO
COMUNE DI CASSANO MAGNAGO (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA AI DIVERSAMENTE ABILI
COMUNE DI CORMANO (MI)	SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA E DOMICILIARE DISABILI
U.L.S.S. 13 DI MIRANO (VE)	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SOCIALE E SCOLASTICA PER UTENTI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE PUBBLICHE E NON STATALI
U.L.S.S. 17 DI MONSELICE (PD)	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ
ISTITUTO COMPRESIVO "MALIPIERO"	SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER ALUNNO DIVERSAMENTE ABILE
AZIENDA ULSS 10 VENETO ORIENTALE	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

U.L.S.S. 6 VICENZA	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA ED EXTRA-SCOLASTICA RIVOLTO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE
U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO	SERVIZIO INTEGRAZIONE SOCIALE, SCOLASTICA E LAVORATIVA SVOLTO A MINORI E A PERSONE CON DISABILITÀ IN ETÀ EVOLUTIVA E ADULTA
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "GIACOMO ZANELLA"	SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA
U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE PRESSO LE SCUOLE E NEI CENTRI ESTIVI (C.E.R., G.R.E.S.T. ECC)
COMUNE DI SAN GIOVANNI LUPATOTO (VR)	SERVIZIO DI SOSTEGNO HANDICAP PRESSO L'ASILO NIDO COMUNALE "LUPETTO DEI BIMBI - A. SABIN"
SCUOLA DELL'INFANZIA MONTANARI	SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA
U.L.S.S. 20 VERONA	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA E DI ANIMAZIONE ESTIVA. ATI: CODESS (CAPOGRUPPO) E PROMOZIONE LAVORO MANDANTE

SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	RESIDENZA PER ANZIANI "LA COLLINA" MONDAINO (RN)
GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SANT'ELIA DI NUXIS (CI)
FONDAZIONE PONTIROLO ONLUS	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI "PONTIROLO ONLUS INTERCOMUNALE" DI ASSAGO (MI)
FONDAZIONE "LA ROSA D'ARGENTO" ONLUS	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "LA ROSA D'ARGENTO" RONCO BRIANTINO (MI)

2 • LA GESTIONE

RESIDENZA FORMIGINE SRL	GESTIONE SERVIZI GLOBALI E SOCIO-ASSISTENZIALI R.S.A E R.S.A ALTA INTENSITÀ FORMIGINE (MO)
GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI “PARCO DEL SOLE” PADOVA (PD)
COMUNE DI JESOLO (VE)	SERVIZIO ANIMATIVO ANZIANI
ISTITUZIONE CASA DI RIPOSO “S. MARIA DEI BATTUTI”	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI ED INFERMIERISTICI PER GLI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO “SANTA MARIA DEI BATTUTI” (VE)
IPAB PROTI SALVI TRENTO VICENZA	NUCLEI DEL CENTRO SERVIZIO PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI “SAN CAMILLO 1,2,3” IN ATI CON COOP.VE PROMOZIONE LAVORO CERCATE E ISIDE
ENTI VARI	ALTRI SERVIZI RESIDENZIALI

SERVIZI RESIDENZIALI PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ

I.P.A.B. CASA BENEFICA (TO)	COMUNITÀ ALLOGGIO PER MAMMA-BAMBINO “LA MAGNOLIA” DI PIANEZZA
GESTIONE DIRETTA / ENTI VARI	CENTRO DI ACCOGLIENZA PER DONNE E MADRI “LA CASA DI AWA” DI MOGLIANO
COMUNE DI VERONA	CENTRO DI ACCOGLIENZA PER MADRI E GESTANTI IN DIFFICOLTÀ

SERVIZI RESIDENZIALI PER ADULTI IN TRATTAMENTO PSICHIATRICO

AZIENDA U.L.S.S. BOLOGNA NORD GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ TERAPEUTICA RESIDENZIALE PROTETTA “AZZURRO SOLE”
U.L.S.S. VARESE GESTIONE DIRETTA	COMUNITÀ TERAPEUTICA RESIDENZIALE PROTETTA “PERCORSI”

AZIENDA OSPEDALIERA SAN CARLO BORROMEIO	COMUNITÀ RIABILITATIVA MEDIA INTENSITÀ
AZIENDA OSPEDALIERA SAN GERARDO DI MONZA	SERVIZIO PSICO-SOCIO-EDUCATIVO ASSISTENZIALE E SANITARIO AD INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AZIENDA OSPEDALIERA SAN GERARDO
AZIENDA ULSS 10 VENETO ORIENTALE	ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA PRESSO APPARTAMENTO PROTETTO S. DONÀ DI PIAVE
U.L.S.S. 6 VICENZA	SERVIZIO DI REINSERIMENTO DEL PAZIENTE PSICHIATRICO IN VIA DI GUARIGIONE NEL PROPRIO CONTESTO SOCIALE, ATTRAVERSO L'ATTIVAZIONE DI APPARTAMENTI PROTETTI E COMUNITÀ ALLOGGIO.
U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO	RR.SS.AA PSICHIATRICHE E PROGETTO AUTONOMIA RESIDENZIALE LONIGO (VI)
U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SANITARI TERAPEUTICO-RIABILITATIVI PRESSO CTRP "VILLA STELLINI"
U.L.S.S. 20 VERONA	SERVIZIO ASSISTENZIALE PRESSO RR.SS.AA DI MARZANA (IN ATI)
GESTIONE DIRETTA	CENTRO DI RIABILITAZIONE PER ADULTI "VILLA SAN PIETRO" DI ARCO DI TRENTO

SERVIZI RESIDENZIALI PER ADULTI DISABILI

A.S.D.A. SOC. COOP. A.R.L.	SERVIZIO DI CONDUZIONE DELLA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA PER DISABILI PRESSO VILLA COMERIO
COMUNE DI BRESCO (MI)	CONCESSIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI (CRH)
C.A.S.A. VALSANGONE (TO)	GESTIONE COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI "IL COLIBRÌ" E GESTIONE DEI PROGETTI EDUCATIVI

2 • LA GESTIONE

U.L.S.S. 17 DI MONSELICE (PD)	COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI “IL SOLE” DI CONSELVE
U.L.S.S. 13 DI MIRANO (VE)	COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI “ALBATROS” DI MIRANO
FONDAZIONE RIVIERA ONLUS	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI PRESSO LA COMUNITÀ ALLOGGIO “IL MOSAICO” DI ORIAGO
GESTIONE DIRETTA / ENTI VARI	COMUNITÀ ALLOGGIO “PETER PAN” DI ARZIGNANO
FONDAZIONE FERRUCCIO POLI ONLUS <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	COMUNITÀ ALLOGGIO “A. SILVESTRI” SITA A VICENZA IN VIALE TRIESTE, 347
U.L.S.S. 20 VERONA	SERVIZIO SOCIO SANITARIO ED ASSISTENZIALE PRESSO L’ISTITUTO CERRIS DI VERONA IN ATI CON COOP.VE PROMOZIONE LAVORO, COOPERATIVA AZALEA, FARSI PROSSIMO E GLI AMICI DI ANDREA

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-EDUCATIVI PER MINORI

GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO-EDUCATIVA PER ADOLESCENTI “TALEA” – MESTRE (VE)
GESTIONE DIRETTA / ENTI VARI	COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO-EDUCATIVA PER ADOLESCENTI “ALICE È NELLA CASA” - VERONA

SERVIZI RESIDENZIALI PER MINORI IN TRATTAMENTO PSICHIATRICO

GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	COMUNITÀ TERAPEUTICA PER ADOLESCENTI “CENTRO EIMI” - ROMA
GESTIONE DIRETTA / ENTI VARI	COMUNITÀ TERAPEUTICA PER ADOLESCENTI “KARISMA” - PADOVA
GESTIONE DIRETTA / ENTI PRIVATI	COMUNITÀ TERAPEUTICA PER ADOLESCENTI “LA DARSENA” – MOGLIANO V.TO
GESTIONE DIRETTA / ENTI VARI	CENTRO DI RIABILITAZIONE PER MINORI ADOLESCENTI “VILLA SAN PIETRO” DI ARCO DI TRENTO

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER ADULTI IN TRATTAMENTO PSICHIATRICO

AZIENDA U.L.S.S. BOLOGNA NORD	SERVIZIO EDUCATIVO PRESSO CSM
U.L.S.S. 12 VENEZIANA <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZI DI RIABILITAZIONE E RISOCIALIZZAZIONE A FAVORE DI UTENTI DEL DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE DELL'ULSS 12 VENEZIANA.
U.L.S.S. 5 OVEST VICENTINO	GESTIONE ATTIVITÀ PSICOLOGICA NELL'AMBITO DELLA PREVENZIONE, CURA E RIABILITAZIONE DELLA SALUTE MENTALE NEI SERVIZI E/O STRUTTURE AD ALTA INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA DEL DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE.
U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SANITARI DI TIPO TERAPEUTICO RIABILITATIVO PRESSO IL CENTRO DIURNO "IL TULIPANO" PORTO DI LEGNAGO.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER ADULTI DISABILI

CITTÀ DI GORGONZOLA (MI)	CENTRO DIURNO DISABILI
COMUNITÀ MONTANA DEL PIAMBELLO	GESTIONE DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI DI SALTRIO
U.L.S.S. 7 PIEVE DI SOLIGO (TV)	SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIVERSE NEI CEOD E DI ASSISTENZA ALLA PERSONA DISABILE, IN ATI CON COOP.VE INSIEME SI PUÒ E SOCIETÀ DOLCE
C.I.S.I. CONSORZIO ISONTINO SERVIZI INTEGRATI	SERVIZI ED INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI E PROGETTI EDUCATIVI PRESSO I CENTRI DIURNI IN ATI CON CODESS FRIULI ED ITACA
U.L.S.S. 13 DI MIRANO (VE)	ATTIVITÀ EDUCATIVA/ASSISTENZIALI DA EFFETTUARSI PRESSO I CENTRI DIURNI E ORGANIZZAZIONE DI MICRO-PROGETTUALITÀ PER L'ETÀ EVOLUTIVA DELL'AZIENDA ULSS 13. CAPOGRUPPO ACLICOOP
U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI EDUCATIVI PRESSO IL CEOD "IL TIGLIO" DI NOGARA
U.L.S.S. 20 VERONA	CENTRO POMERIDIANO DI RIABILITAZIONE SOCIO-SANITARIA DELL'ADOLESCENTE ADULTO AUTISTICO

2 • LA GESTIONE

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI

COMUNE DI DESIO (MB)	CENTRO DIURNO PER ANZIANI, ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE A CARATTERE AGGREGATIVO, CORSI DI GINNASTICA PER ANZIANI E PERSONE IN ETÀ ADULTA
COMUNE DI JERAGO CON ORAGO (VA)	CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI “DON GHIRINGHELLI”
COMUNE DI CERIANO LAGHETTO (MB)	GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA PRESSO IL CDI MACALLÈ.
COMUNE DI BERNAREGGIO (MB)	CENTRO POLIFUNZIONALE PER ANZIANI “ADELAIDE E VITTORINO VERONELLI”
COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)	SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO, DI RIABILITAZIONE E SERVIZIO INFERMIERISTICO E DI GERIATRIA
FONDAZIONE “LA ROSA D’ARGENTO” ONLUS	CENTRO DIURNO INTEGRATO “LA ROSA D’ARGENTO” RONCO BRIANTINO (MI)

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER MINORI DISABILI

U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI EDUCATIVI FINALIZZATI ALL’ATTUAZIONE DI PROGRAMMI PEDAGOGICI RIABILITATIVI A FAVORE DI MINORI DISABILI INSERITI PRESSO CENTRO ANGIARI ED ALTRE SEDI
---------------------------------	---

SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE

COMUNE DI MILANO	ACCREDITAMENTO INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI PERSONALIZZATI IN FAVORE DI ANZIANI TRAMITE MODULI SOCIO ASSISTENZIALI O CONTRATTI PRIVATI
-------------------------	--

COMUNE DI ARSAGO SEPRIO (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI, DISABILI ED ADULTI IN DIFFICOLTÀ
COMUNE DI TRADATE (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI ANZIANI E DISABILI
COMUNE DI OGGIONA CON SANTO STEFANO (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI PERSONE DISABILI, ANZIANI E MINORI
COMUNE DI CARDANO AL CAMPO (VA)	SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI JERAGO CON ORAGO (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI O DISABILI
COMUNE DI DESIO (MB)	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TRAMITE ACCREDITAMENTO E VOUCHER SOCIALE VIRTUALE
AZIENDA SPECIALE CONSORTILE “COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO SOCIALE” (MI)	SERVIZI ED INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-EDUCATIVI DOMICILIARI IN FAVORE DI ANZIANI, DISABILI, MINORI E LORO FAMIGLIE PRESSO L’ AMBITO DI GARBAGNATE MILANESE. VOUCHER
OFFERTA SOCIALE - AZIENDA SPECIALE CONSORTILE	PATTO DI ACCREDITAMENTO TRA L’AZIENDA SPECIALE CONSORTILE OFFERTA SOCIALE E EL IMPRESE ACCREDITATE PER LL’ EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TRAMITE VOUCHER
COMUNE DI ARCISATE (VA)	SERVIZI DI ASSISTENZA ALL’INFANZIA PRESSO L’ASILO NIDO E SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO A FAVORE DI ANZIANI, DISABILI, MINORI E SOGGETTI A RISCHIO DI EMARGINAZIONE. VOUCHER PER NON AUTOSUFFICIENTI
COMUNE DI RONCO BRIANTINO (MB)	SERVIZI INFERMIERISTICI
AZIENDA ULSS 21 CASALE MONFERRATO (AL)	ATTIVITÀ DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EDUCATIVA IN ATI CON COOP.VE PUNTOSERVICE E NUOVIDEA
CITTÀ DI ABANO TERME (PD)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI FOSSÒ (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

2 • LA GESTIONE

COMUNE DI CAMPAGNA LUPIA (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI PRAMAGGIORE (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI TORRE DI MOSTO (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
CITTÀ DI SAN DONÀ DI PIAVE (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI ERACLEA (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI SAN STINO DI LIVENZA (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
AZIENDA ULSS 10 VENETO ORIENTALE	LEGGE 162/98. ASSISTENZA A SOSTEGNO PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE MEDIANTE PIANI PERSONALIZZATI DI AIUTO ALLA PERSONA
UTENTI PRIVATI VARI	SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE
FONDAZIONE I.R.E.A. MORINI PEDRINA PELÀ TONO	SERVIZIO DI ASSISTENZA SOGGIORNI ESTIVI PRESSO GE.TUR
COMUNE DI NOALE (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI LEGNARO (PD)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI MARTELLAGO (VE)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE PER ANZIANI, MINORI E NUCLEI FAMILIARI; IN ATI CON COOP.VE SOCIETÀ SERVIZI SOCIO CULTURALI COOPERATIVA SOCIALE ONLUS.

CITTÀ DI CHIOGGIA (VE) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE E CONSEGNA PASTI A DOMICILIO
COMUNE DI GORIZIA	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE E DEGLI INTERVENTI DI CUI ALL' ART. 6 LETTERA A) E D) DELLA L.R. N. 41/1996 A FAVORE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SOCIALE DEI COMUNI DELL' AMBITO DISTRETTUALE 2.1 - ALTO ISONTINO
COMUNE DI VESCOVANA (PD)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI LOZZO ATESTINO (PD)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE ALBIGNASEGO (PD)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
AZIENDA ULSS 10 VENETO ORIENTALE	SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI MINORI E DI ADULTI DISABILI
COMUNE DI MARCON (VE)	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI DOMICILIARI PER ANZIANI, MINORI, DISABILI E PER NUCLEI FAMILIARI IN STATO DI BISOGNO
U.L.S.S. 6 VICENZA	INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA IN AMBITO DOMICILIARE
COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO (VR)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI SONA (VR)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI VERONA	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI NEGRAR (VR)	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

2 • LA GESTIONE

SERVIZI EDUCATIVI TERRITORIALI / CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZI EDUCATIVI DI PRESCUOLA, SCUOLBUS, MENSA E DOPOSCUOLA
CITTÀ DI MUGGIÒ (MB)	SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI
COMUNE DI CASSANO MAGNAGO (VA)	SERVIZI SCOLASTICI INTEGRATIVI
COMUNE DI CORMANO (MI)	SERVIZIO PRE E POST SCUOLA E CENTRO RICREATIVO ESTIVO.
CITTÀ DI TRECATE (NO)	SERVIZI DI PRE E POST SCUOLA E DI ASSISTENZA E SORVEGLIANZA AL TRASPORTO SCOLASTICO COMUNALE.
COMUNE DI BUSTO ARSIZIO (VA)	SERVIZIO DI ASSISTENZA PRE-POST SCUOLA, POST-ASILO, MENSA E SERVIZI SCOLASTICI
COMUNE DI VIGODARZERE (PD)	PROGETTO GIOVANI
ASSOCIAZIONE LUDOTECA CILIENSE	SERVIZIO DI ASSISTENZA DIVERSAMENTE ABILI PER PROGETTO ESTIVO 2010 PRESSO L'I.C. "MARCONI" DI CEGGIA
COMUNE DI JESOLO (VE)	SERVIZIO EDUCATIVO, ANIMAZIONE DI STRADA
COMUNE DI PADOVA	ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL CENTRO DI ANIMAZIONE TERRITORIALE DEL PROGETTO SKOOSSA
COMUNE DI CAMPODARSEGO (PD)	SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONTROLLO AL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO IMPRESA SOCIALE
COMUNE DI VENEZIA	CAG (INTERVENTI A SOSTEGNO DELL'AGGREGAZIONE GIOVANILE)
COMUNE DI CLES (TN) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE "SPAZIO GIOVANI" DI CLES.
COMUNE DI LEGNARO (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE

COMUNE DI SANT'ANGELO DI PIOVE DI SACCO (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E SERVIZIO RECUPERO SCOLASTICO
COMUNE DI PONTELONGO (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE
COMUNE DI PIOVE DI SACCO (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE
SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO STATALE SEZ. STACCATA "G. LEOPARDI" DI PONTELONGO (PD)	SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO PRESSO SCUOLA SECONDARIA "G. LEOPARDI" DI PONTELONGO
COMUNE DI CODEVIGO (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE
COMUNE DI FOSSÒ (VE)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE COMUNALE
COMUNE DI CAMPODARSEGO (PD) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZIO "SPAZIO SCUOLA"
CITTÀ DI ABANO TERME (PD) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE A FAVORE DI MINORI
XIV ISTITUTO COMPRENSIVO DI PADOVA	SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO C/O SCUOLA SECONDARIA "DON MINZONI"
UTENTI PRIVATI VARI	SERVIZI EDUCATIVI E EDUCATIVO-DOMICILIARI
COMUNE DI ALBIGNASEGO (PD)	SERVIZIO DI SOSTEGNO DOMICILIARE A MINORI RESIDENTI NEL COMUNE DI ALBIGNASEGO
COMUNE DI PADOVA	SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE A MINORI IN STATO DI BISOGNO E CENTRO PER L'AFFIDO FAMILIARE
COMUNE DI ARZERGRANDE (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E LABORATORIO ESPRESSIVO PER MINORI

2 • LA GESTIONE

COMUNE DI BRUGINE (PD)	SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE E PROGETTO MINORI
COMUNE DI NOALE (VE)	SERVIZIO EDUCATIVO MINORI A DOMICILIO E CAG
COMUNE DI ESTE (PD)	SERVIZIO DI INFORMAGIOVANI
COMUNE DI PADOVA	SERVIZIO DI SOSTEGNO ALLE RETI E ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL COORDINAMENTO
COMUNE DI DIMARO (TN)	LABORATORIO DI ILLUSTRAZIONE
COMUNE DI CAMPODARSEGO (PD) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVICE IN AMBITO SOCIO - CULTURALE PER IL “PROGETTO GIOVANI”
COMUNE DI BRUGINE (PD)	SERVIZIO DI DOPO SCUOLA
COMUNE DI DOLO (VE)	SERVIZIO DI BIBLIOTECA
U.L.S.S. 14 CHIOGGIA (VE) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVIZI EDUCATIVI E ANIMAZIONE DI STRADA
COMUNE DI CAMPODARSEGO (PD) <i>[CONSORZIO IMPRESA SOCIALE]</i>	SERVICE IN AMBITO SOCIO-CULTURALE IN BIBLIOTECA, AI SERVIZI ALLA PERSONA, AI SERVIZI SOCIALI E SOCIO-CULTURALE IN PROGETTO GIOVANI
COMUNE DI CAMPODARSEGO (PD)	PROGETTO “CENTRO DI FAMIGLIA”
COMUNE DI VERONA	SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE PER FAMIGLIE CON MINORI - LOTTO2. ‘IL LOTTO 2 COMPRENDE I SEGUENTI INTERVENTI: APPOGGIO EDUCATIVO - CENTRO DIURNO “IL GIRABUSSOLA”
SCUOLA MEDIA STATALE “FRATTINI - BARBIERI - CAVALCASELLE”	SERVIZIO DOPOSCUOLA
ASC IMAGNA VILLA	SERVIZIO DI INCONTRI PROTETTI

SERVIZI RESIDENZIALI PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ

COMUNE DI CODEVIGO (PD)	PROGETTO PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE DI ADULTI IN SITUAZIONE DI EMARGINAZIONE E ALCOOL DIPENDENZA
--------------------------------	--

TRASPORTO DISABILI

COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)	SERVIZIO TRASPORTO DISABILI
U.L.S.S. 7 PIEVE DI SOLIGO (TV)	SERVIZIO TRASPORTO DISABILI PRESSO CEOD IN ATI CON INSIEME SI PUÒ E SOCIETÀ DOLCE
GINO ZORZETTO	SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO
U.L.S.S. 21 LEGNAGO (VR)	SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE DI TRASPORTO - ACCOMPAGNAMENTO DISABILI UTENTI DEI CENTRI DIURNI PUBBLICI DELL'USSL 21
UTENTI PRIVATI	SERVIZI TRASPORTO

TRASPORTO PASTI

ISTITUTO PER ANZIANI - CHIOGGIA (VE)	SERVIZIO DI TRASPORTO PASTI E RITORNO DEI CONTENITORI MULTIPORZIONE DALLA CUCINA AL CENTRO DIURNO DI CHIOGGIA
---	---

ALTRI SERVIZI

STUDI PROFESSIONALI VARI	SERVIZIO DI ASSISTENZA E SEGRETARIATO SOCIALE E SERVIZI DI PULIZIA
U.L.S.S. 17 DI MONSELICE (PD)	PROCEDURA NEGOZIATA "IN ECONOMIA" RELATIVA ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI ZONA 2011-2015
RESIDENCE & RISTORAZIONE S.R.L.	UTILIZZO SPAZI ED UTENZE PER IL SERVIZIO DI RISTORO A MEZZO DISTRIBUTORI AUTOMATICI
SAN BENEDETTO S.P.A.	SERVIZI AMBULATORIALI

2 • LA GESTIONE

2.2 Numerosità e tipologia dei servizi

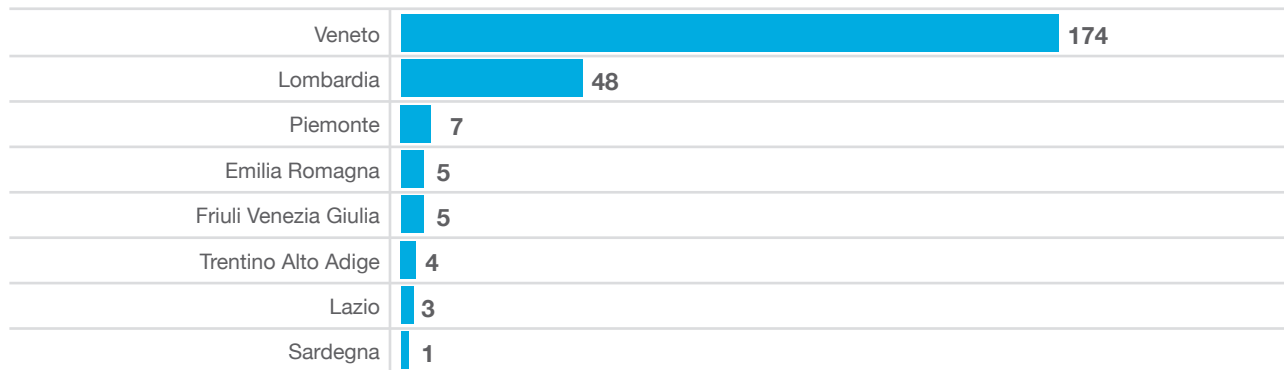
DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI IN GESTIONE PER TIPOLOGIA

Servizi Assistenza Domiciliare	51
Asili nido e servizi prima infanzia	50
SET-CAG	42
Integrazione scolastica	19
Formazione, progettazione, consulenza	10
Residenziale Anziani	10
Residenziale Adult Psichiatrici	10
Residenziale Adulto Disabile	9
Semiresidenziale Adulto Disabile	7
Semiresidenziale Anziani	6
Assistenza sociale	5
Altri servizi	5
Residenziale Minori Psichiatrici	4
Trasporto Disabili	4
Semiresidenziale Adulti Psichiatrici	4
Residenziale Adulti in difficoltà	3
Finanziamenti	2
Residenziale Minori	2
Territoriale per adulti in difficoltà	1
Trasporto pasti	1
Semiresidenziale Minore Disabile	1
Accoglienza per adulti in difficoltà	1

TIPOLOGIA SERVIZI	N°
Servizi Assistenza Domiciliare	51
Asili nido e servizi prima infanzia	50
SET-CAG	42
Integrazione scolastica	19
Formazione, progettazione, consulenza	10
Residenziale Anziani	10
Residenziale Adulti Psichiatrici	10
Residenziale Adulto Disabile	9
Semiresidenziale Adulto Disabile	7
Semiresidenziale Anziani	6
Assistenza sociale	5
Altri servizi	5
Residenziale Minori Psichiatrici	4
Trasporto Disabili	4
Semiresidenziale Adulti Psichiatrici	4
Residenziale Adulti in difficoltà	3
Finanziamenti	2
Residenziale Minori	2
Territoriale per adulti in difficoltà	1
Trasporto pasti	1
Semiresidenziale Minore Disabile	1
Accoglienza per adulti in difficoltà	1
TOTALE	247

2 • LA GESTIONE

DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI PER REGIONE



REGIONE	N.
Veneto	174
Lombardia	48
Piemonte	7
Emilia Romagna	5
Friuli Venezia Giulia	5
Trentino Alto Adige	4
Lazio	3
Sardegna	1
TOTALE	247

DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI PER AREA AZIENDALE

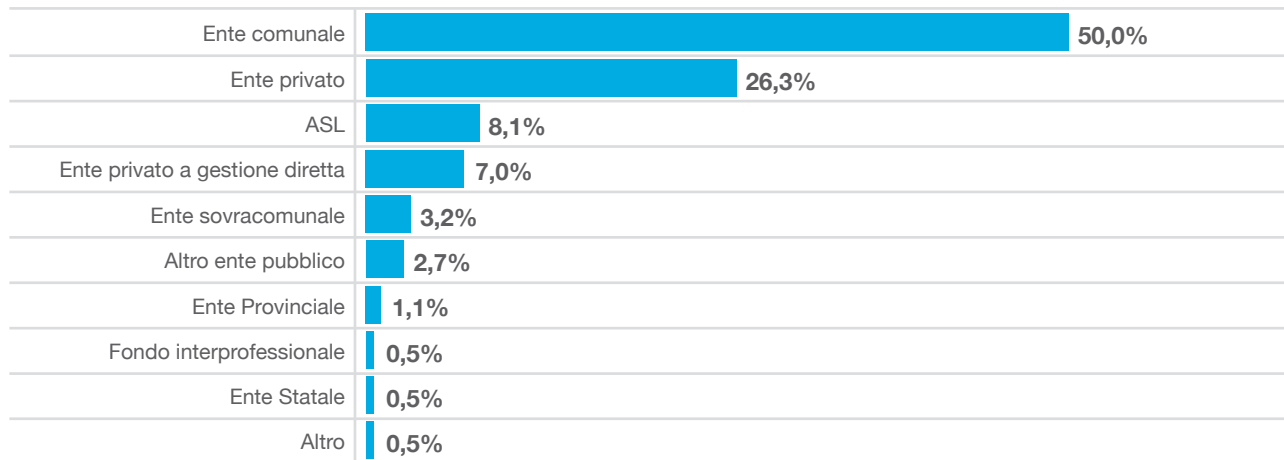
Veneto Est	79
Nord Ovest	51
Prima Infanzia	41
Minori e Giovani	39
Veneto Ovest	25
Formazione	7
Centro Sud	5

AREA AZIENDALE DI GESTIONE DEL SERVIZIO	N.
Veneto Est	79
Nord Ovest	51
Prima Infanzia	41
Minori e Giovani	39
Veneto Ovest	25
Formazione	7
Centro Sud	5
TOTALE	247

2 • LA GESTIONE

2.3 Committenti

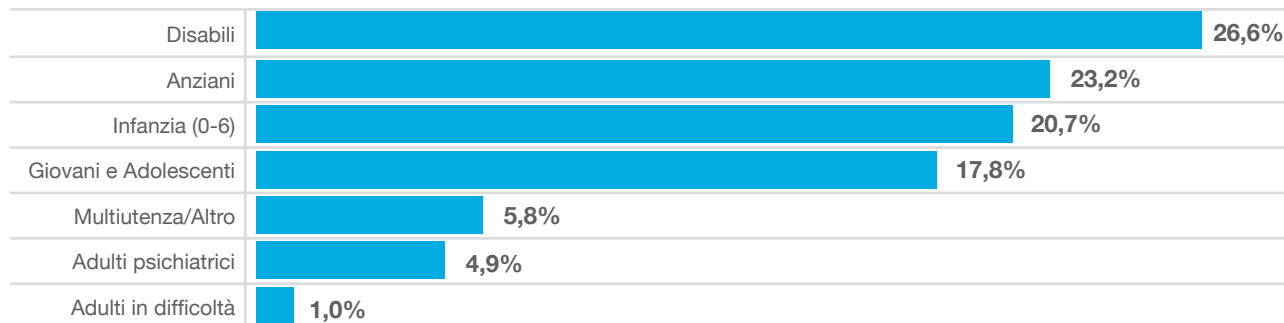
TIPOLOGIA COMMITENZA



TIPOLOGIA COMMITENTI	N.	%
Ente comunale	93	50,0%
Ente privato	49	26,3%
ASL	15	8,1%
Ente privato a gestione diretta	13	7,0%
Ente sovracomunale	6	3,2%
Altro ente pubblico	5	2,7%
Ente Provinciale	2	1,1%
Fondo interprofessionale	1	0,5%
Ente Statale	1	0,5%
Altro	1	0,5%
TOTALE	186	100%

2.4 Utenti in carico

TIPOLOGIA UTENZA



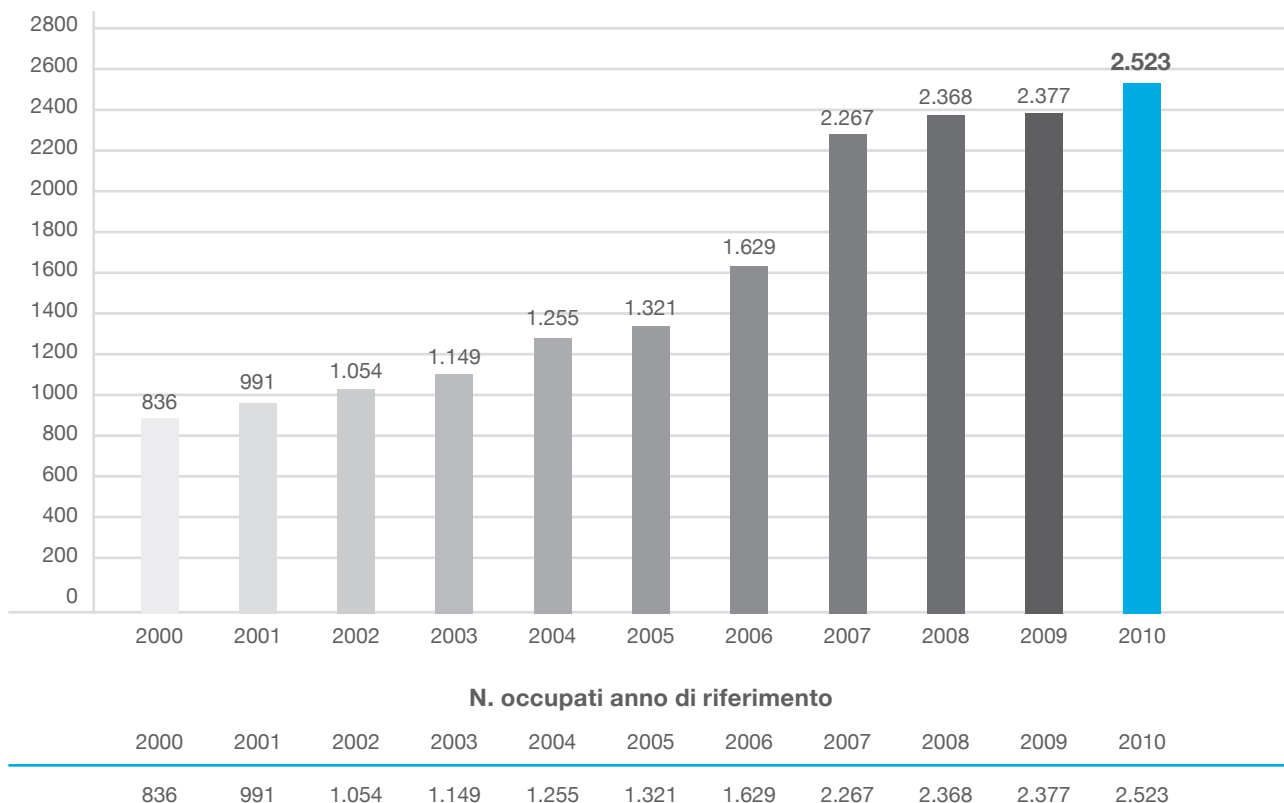
TIPOLOGIA UTENTI	N.	%
Disabili	2.705	26,6%
Anziani	2.354	23,2%
Infanzia (0-6)	2.106	20,7%
Giovani e Adolescenti	1.809	17,8%
Multiutenza/Altro	584	5,8%
Adulti psichiatrici	496	4,9%
Adulti in difficoltà	98	1,0%
TOTALE	10.152	100%

3 • IL LAVORO

3.1 Occupati al 31/12/2010

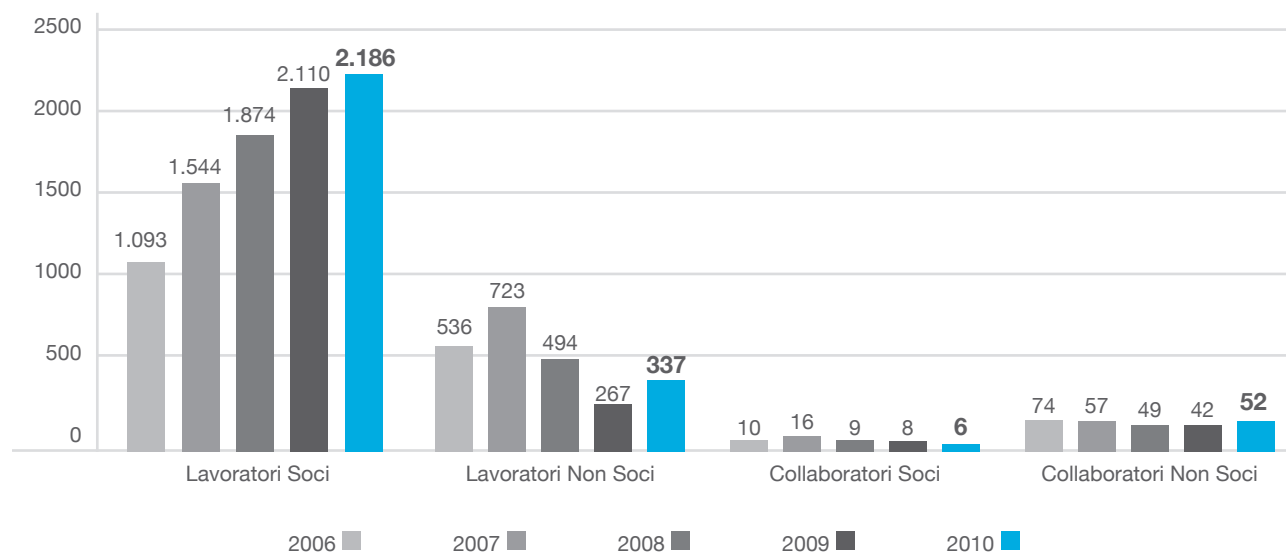
Codess Sociale applica in via prevalente il CCNL delle cooperative sociali. Nel 2010 l'occupazione è cresciuta in termini numerici (+ 146 unità): un risultato sbalorditivo in tempi di crisi economica. La Cooperativa limita il più possibile il ricorso a forme contrattuali atipiche e ricorre ai contratti a tempo determinato in misura contenuta (23%). Tuttavia il ricorso ai contratti a termine è aumentato del 4% nell'ultimo anno. Calano percentualmente i soci lavoratori rispetto ai dipendenti (-2%). La condizione oggettiva di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con soci è comunque ampiamente prevalente (87%). Si mantiene stabile nei valori e in continuità con gli anni precedenti l'anagrafica degli occupati. Da ris segnalare un quasi 90% di donne occupate. Il 65% dei nostri occupati lavora in Veneto e complessivamente tra Veneto e Lombardia opera l'83% dei nostri lavoratori. Il 65% degli occupati è a part time, valore che si mantiene costante negli anni.

ANDAMENTO OCCUPAZIONALE IN CODESS SOCIALE (2000-2010)



Progressivo ed esponenziale l'aumento delle unità occupate negli ultimi 11 anni. Per quanto riguarda il periodo 2008 – 2010, pur in epoca di crisi del mondo del lavoro che ha coinvolto anche il settore socio-sanitario, l'andamento occupazionale di Codess Sociale è rimasto in crescita. Ulteriore occupazione per circa 50 lavoratori è peraltro stata creata nelle società controllate.

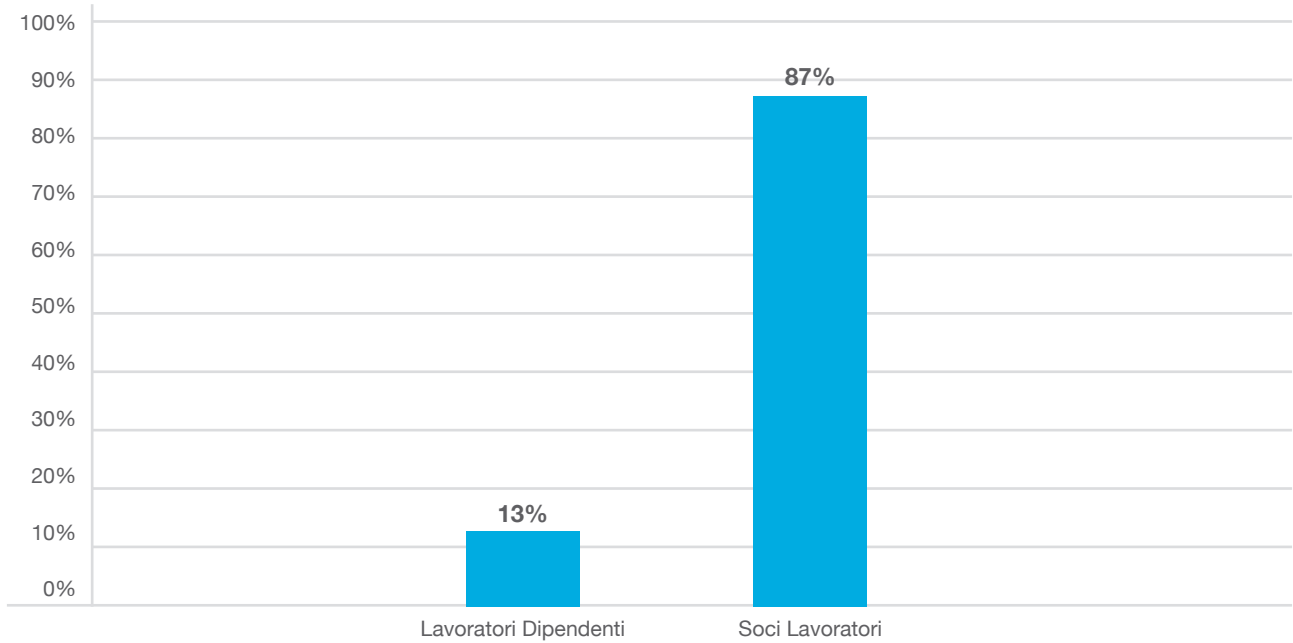
ORGANICO COMPLESSIVO ULTIMO QUINQUENNIO (2006-2010)



	2006	2007	2008	2009	2010
Lavoratori Soci	1.093	1.544	1.874	2.110	2.186
Lavoratori Non Soci	536	723	494	267	337
Collaboratori Soci	10	16	9	8	6
Collaboratori Non Soci	74	57	49	42	52
TOTALE	1.713	2.340	2.426	2.427	2.581
Volontari		127	215	261	314
Tirocinanti					66
Stagisti		98	163	146	2
TOTALE	1.713	2.565	2.797	2.834	2.963

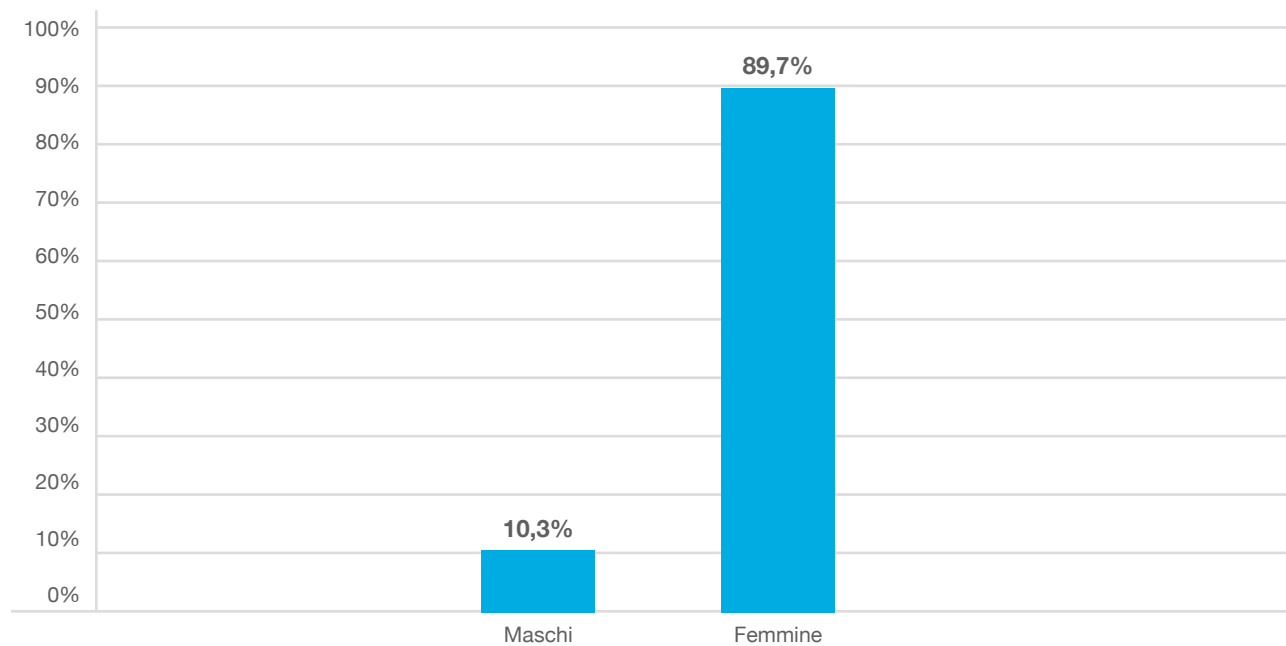
3 • IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CONDIZIONE DI ASSOCIAIMENTO



OCCUPATI	N.	%
Lavoratori Dipendenti	337	13%
Soci Lavoratori	2.186	87%
TOTALE	2.523	100%

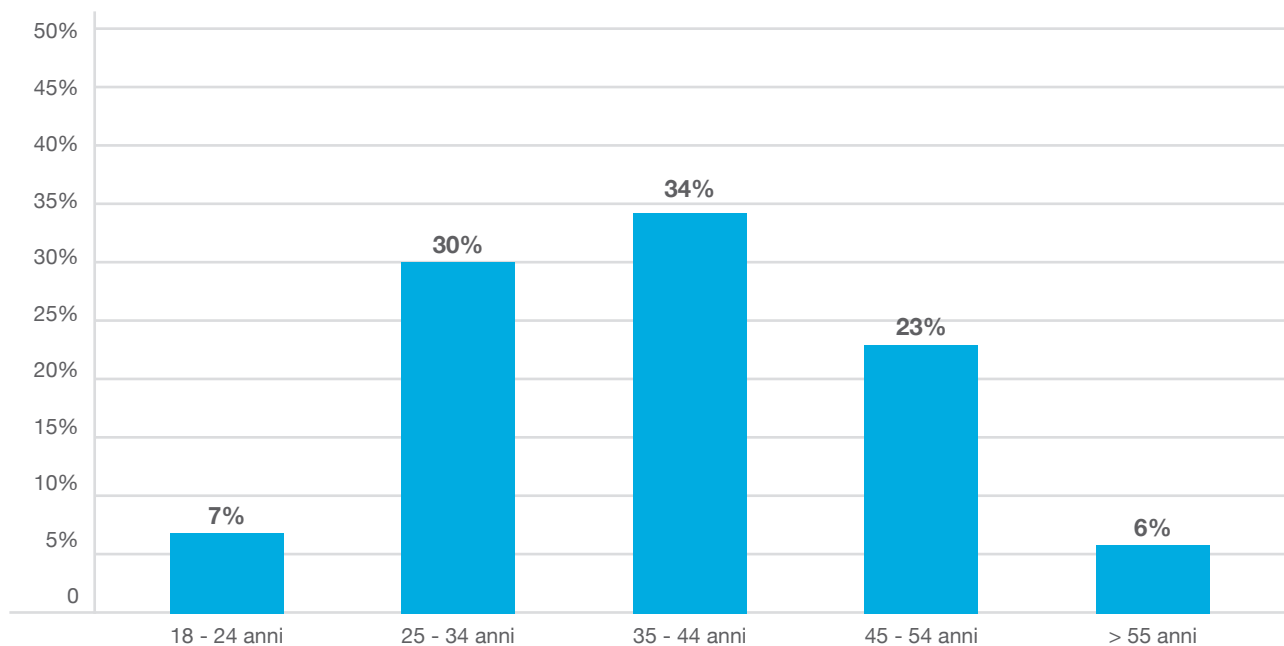
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER GENERE



GENERE	N.	%
Maschi	261	10,3%
Femmine	2.262	89,7%
TOTALE	2.523	100%

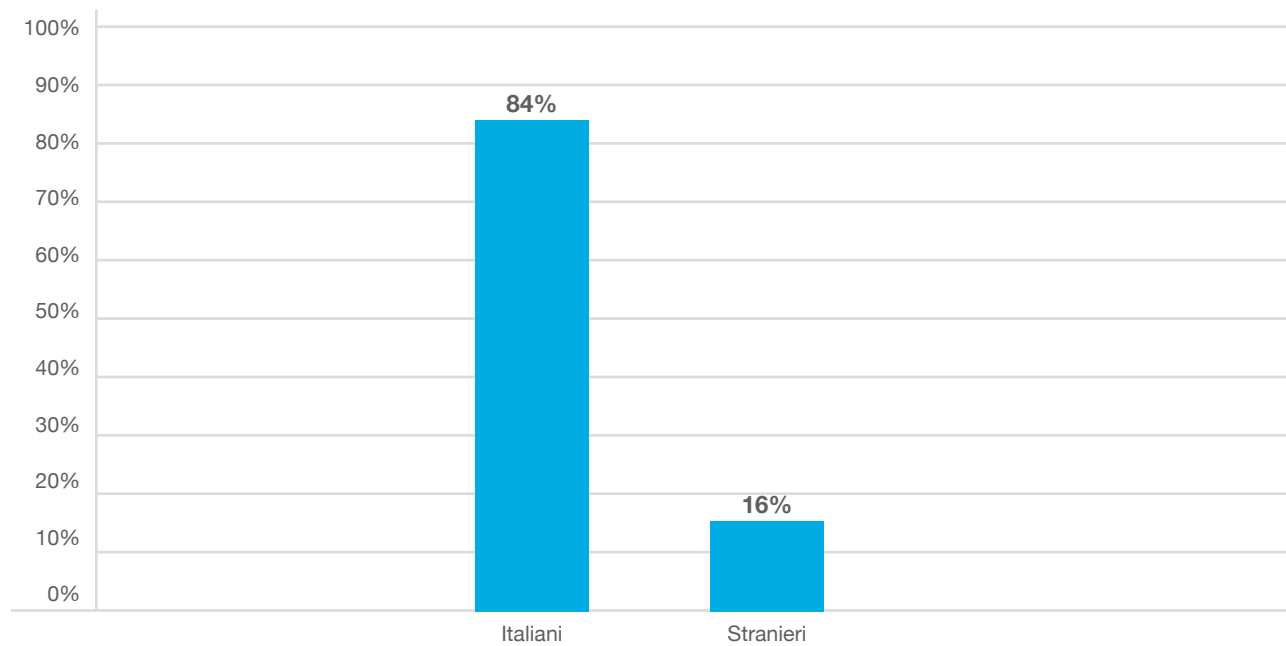
3 • IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER ETÀ



CLASSI DI ETÀ	N.	%
18 - 24 anni	165	7%
25 - 34 anni	765	30%
35 - 44 anni	862	34%
45 - 54 anni	589	23%
> 55 anni	142	6%
TOTALE	2.523	100%

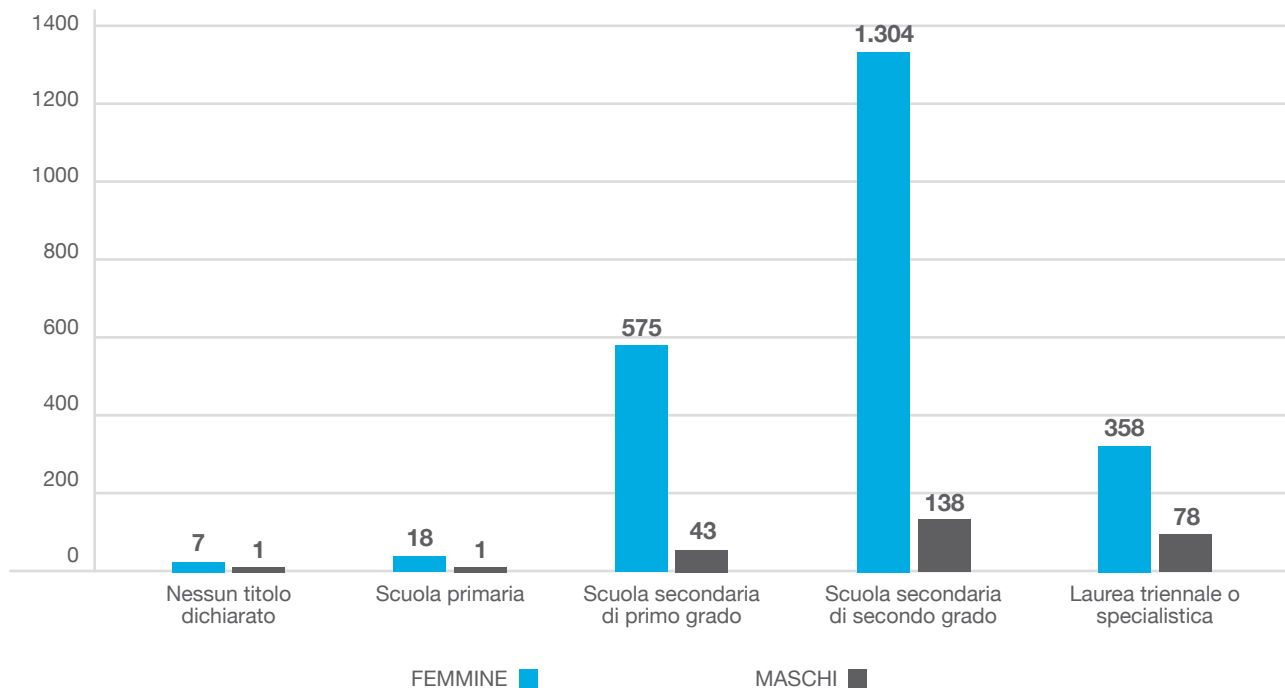
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CITTADINANZA



CITTADINANZA	N.	%
Italiani	2.114	84%
Stranieri	409	16%
TOTALE	2.523	100%

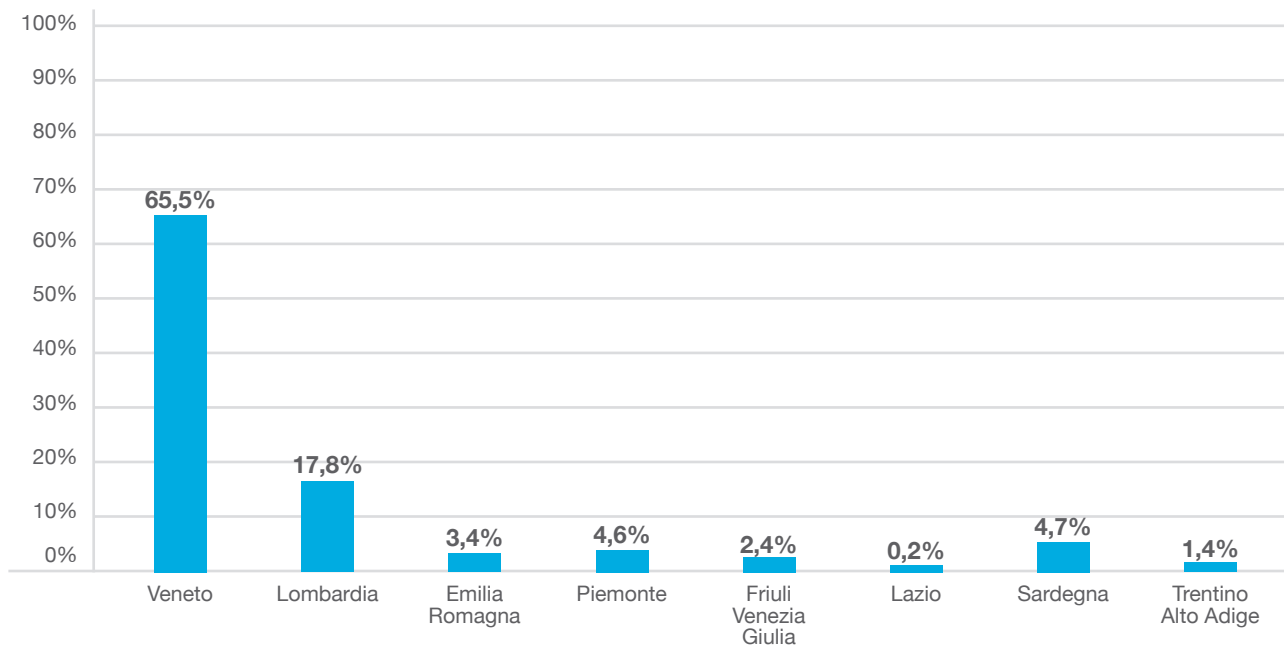
3 • IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER TITOLO DI STUDIO E GENERE



TITOLO DI STUDIO	N. FEMMINE	N. MASCHI	% FEMMINE SU OCCUPATI	% MASCHI SU OCCUPATI
Nessun titolo dichiarato	7	1	0,3%	0,0%
Scuola primaria	18	1	0,7%	0,0%
Scuola secondaria di primo grado	575	43	22,8%	1,7%
Scuola secondaria di secondo grado	1.304	138	51,7%	5,5%
Laurea triennale o specialistica	358	78	14,2%	3,1%
TOTALE	2.262	261	89,7%	10,3%

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER REGIONE DI LAVORO



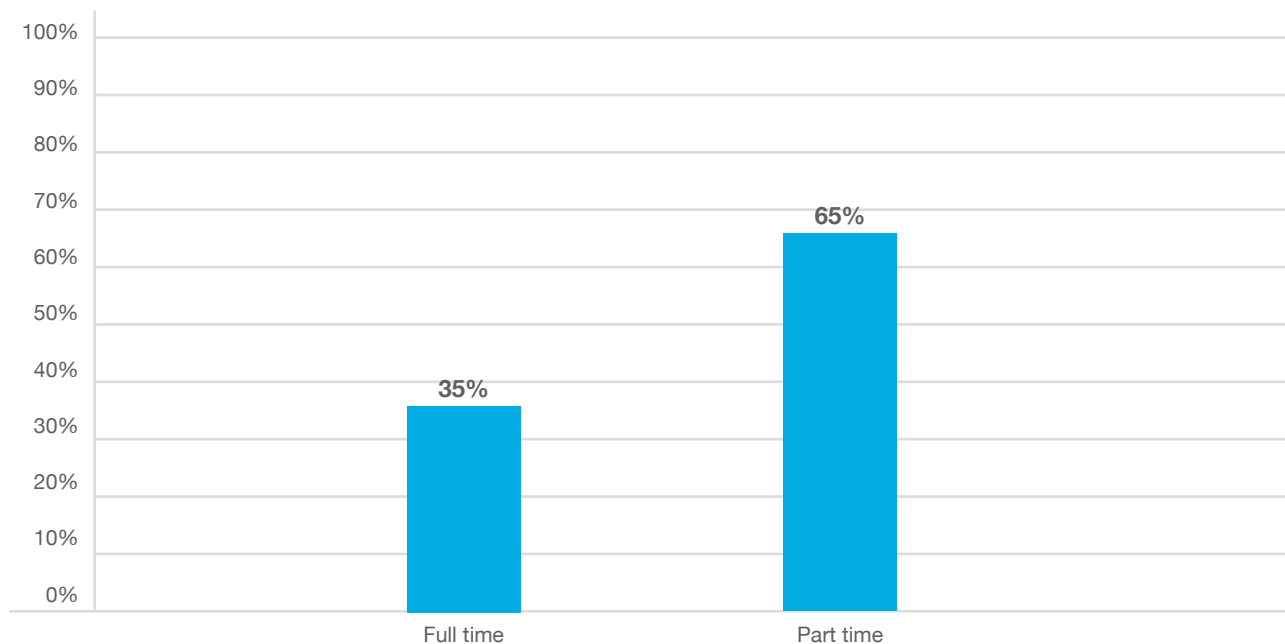
REGIONI DI LAVORO	N.	%
Veneto	1.652	65,5%
Lombardia	449	17,8%
Emilia Romagna	87	3,4%
Piemonte	115	4,6%
Friuli Venezia Giulia	61	2,4%
Lazio	4	0,2%
Sardegna	119	4,7%
Trentino Alto Adige	36	1,4 %
TOTALE	2.523	100%

3 • IL LAVORO

3.2 Condizioni di lavoro

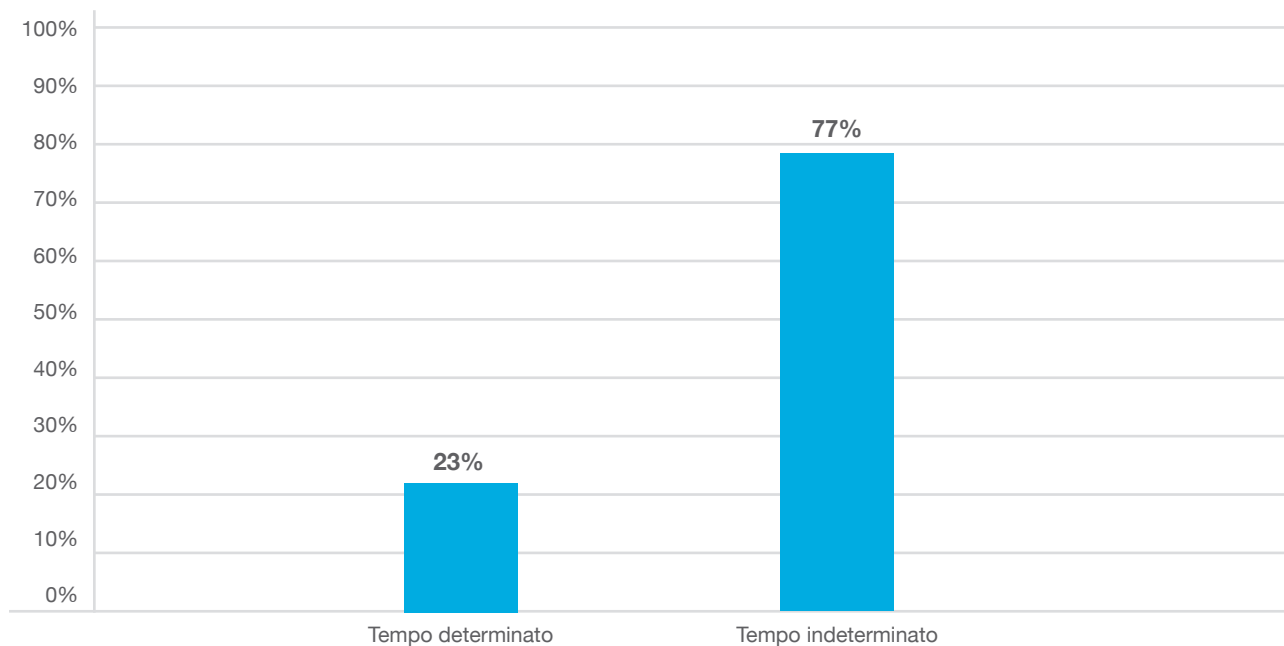
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Orario di lavoro



ORARIO DI LAVORO DA CONTRATTO	N.	%
Full time	883	35%
Part time	1.640	65%
TOTALE	2.523	100%

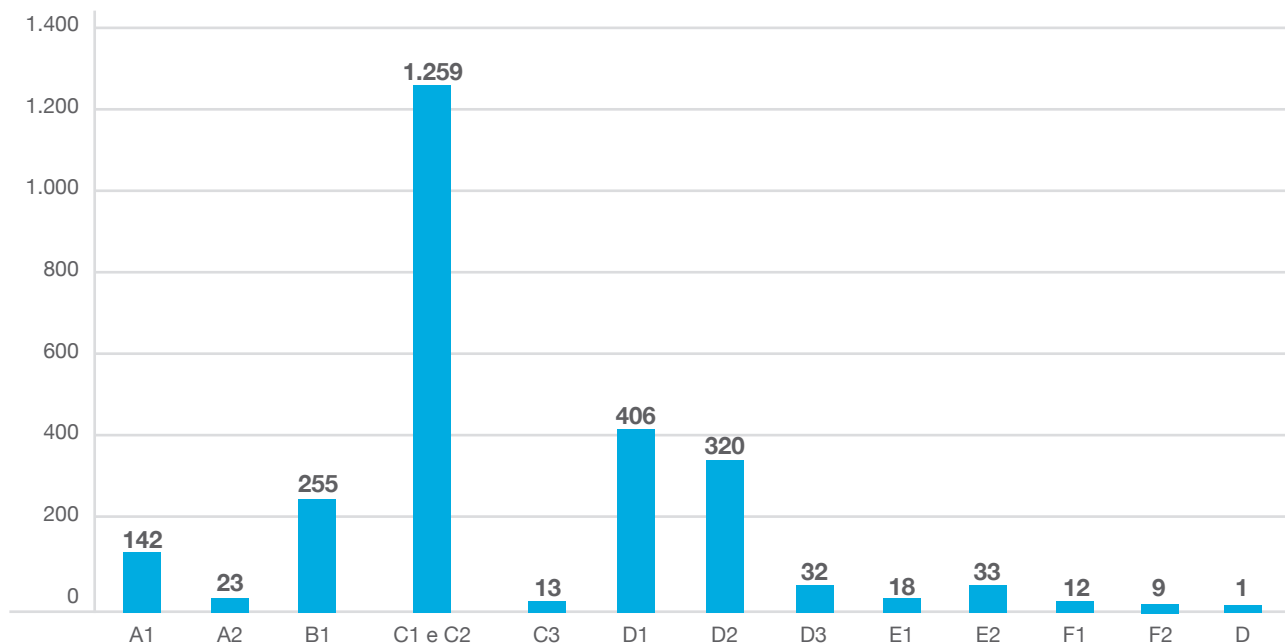
DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER DURATA DEL CONTRATTO



DURATA DEL CONTRATTO STIPULATO	N.	%
Tempo determinato	590	23%
Tempo indeterminato	1.933	77%
TOTALE	2.523	100%

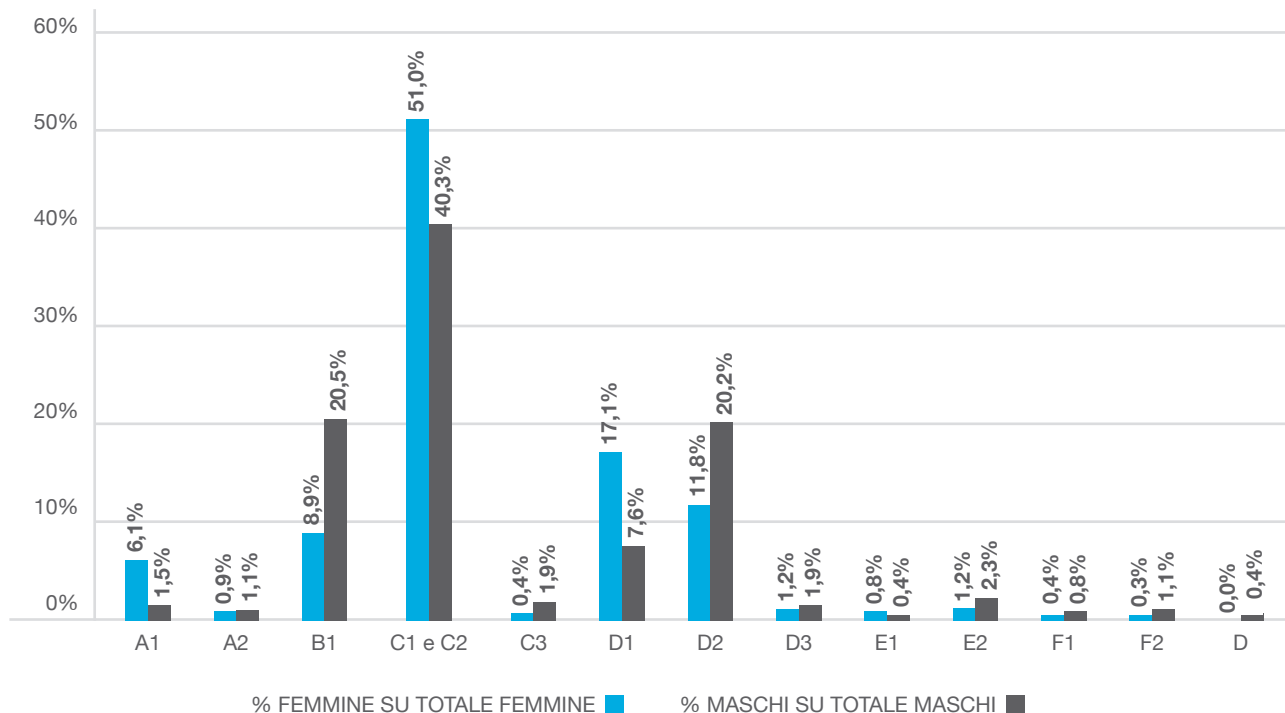
3 • IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER LIVELLO CCNL



LIVELLO CCNL	A1	A2	B1	C1 e C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	F1	F2	D
N. OCCUPATI	142	23	255	1.259	13	406	320	32	18	33	12	9	1

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER LIVELLO DI CCNL E GENERE



Livello CCNL	A1	A2	B1	C1/C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	F1	F2	D	
% Femmine su totale occupati femmine	6,1%	0,9%	8,9%	51,0%	0,4%	17,1%	11,8%	1,2%	0,8%	1,2%	0,4%	0,3%	0,0%	100%
% Maschi su totale occupati maschi	1,5%	1,1%	20,5%	40,3%	1,9%	7,6%	20,2%	1,9%	0,4%	2,3%	0,8%	1,1%	0,4%	100%
Femmine	138	20	201	1.153	8	386	267	27	17	27	10	6	0	2.260
Maschi	4	3	54	106	5	20	53	5	1	6	2	3	1	263
TOTALE	142	23	255	1.259	13	406	320	32	18	33	12	9	1	2.523

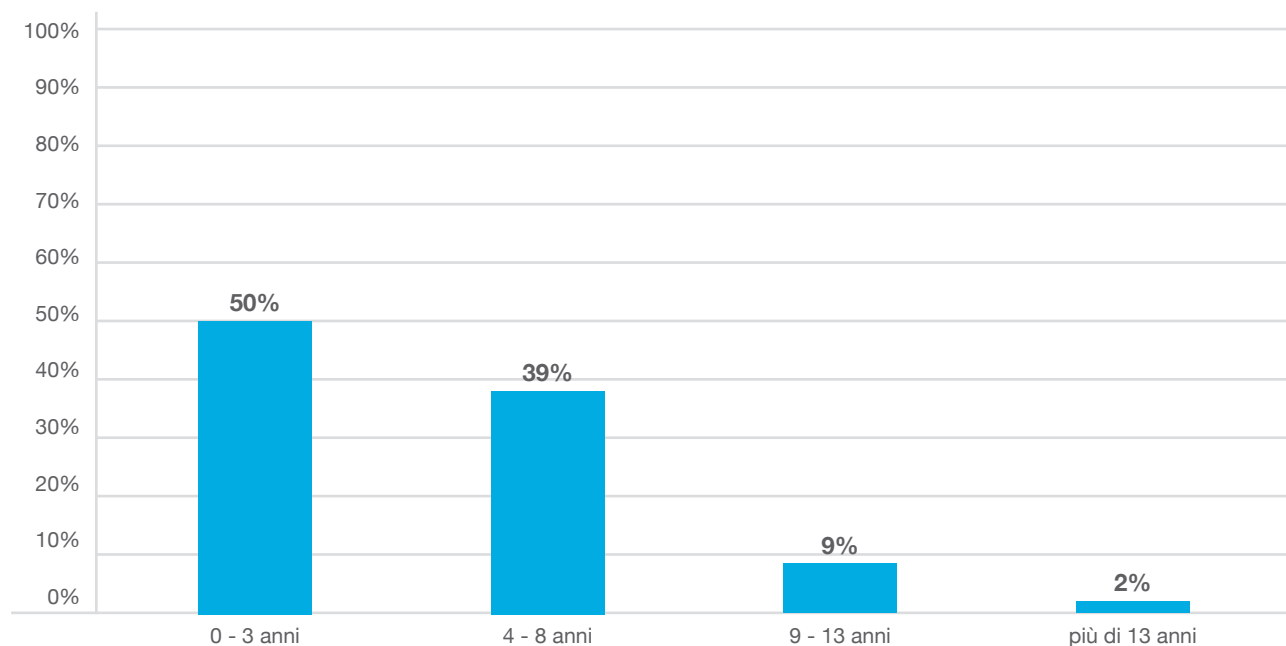
3 • IL LAVORO

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER QUALIFICA E MANSIONE

Operatori Socio Sanitari e titoli equivalenti	1.476
Educatori / Insegnanti	627
Personale ausiliario	152
Coordinatore di servizio o di unità operativa	46
Personale cucina	50
Assistenti di trasporto	13
Impiegati segreteria e amministrazione	37
Terapisti della riabilitazione	25
Figure direttive / responsabili area / quadri	19
Infermiere professionale	59
Altro	19

QUALIFICA E MANSIONE	N.	%
Operatori Socio Sanitari e titoli equivalenti	1.476	58,5%
Educatori / Insegnanti	627	24,9%
Personale ausiliario	152	6,0%
Coordinatore di servizio o di unità operativa	46	1,8%
Personale cucina	50	2,0%
Assistenti di trasporto	13	0,5%
Impiegati segreteria e amministrazione	37	1,5%
Terapisti della riabilitazione	25	1,0%
Figure direttive / responsabili area / quadri	19	0,8%
Infermiere professionale	59	2,3%
Altro	19	0,8%
TOTALE	2.523	100%

DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO

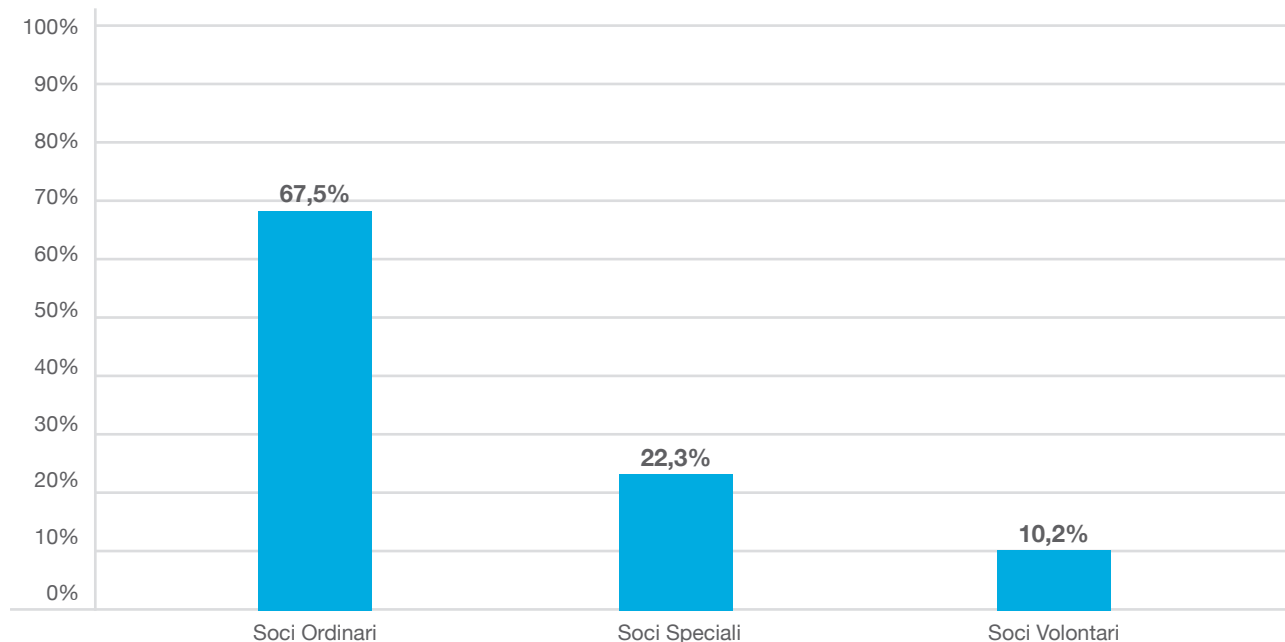


ANZIANITÀ DI SERVIZIO	N.	%
0 - 3 anni	1.254	50%
4 - 8 anni	992	39%
9 - 13 anni	235	9%
più di 13 anni	42	2%
TOTALE	2.523	100%

3 • IL LAVORO

3.3 Soci

DISTRIBUZIONE SOCI PER TIPOLOGIA



TIPOLOGIA SOCI	N.	%
Soci Ordinari	2.293	67,5%
Soci Speciali	757	22,3%
Soci Volontari	349	10,2%
TOTALE	3.399	100%

3.4 Turnover

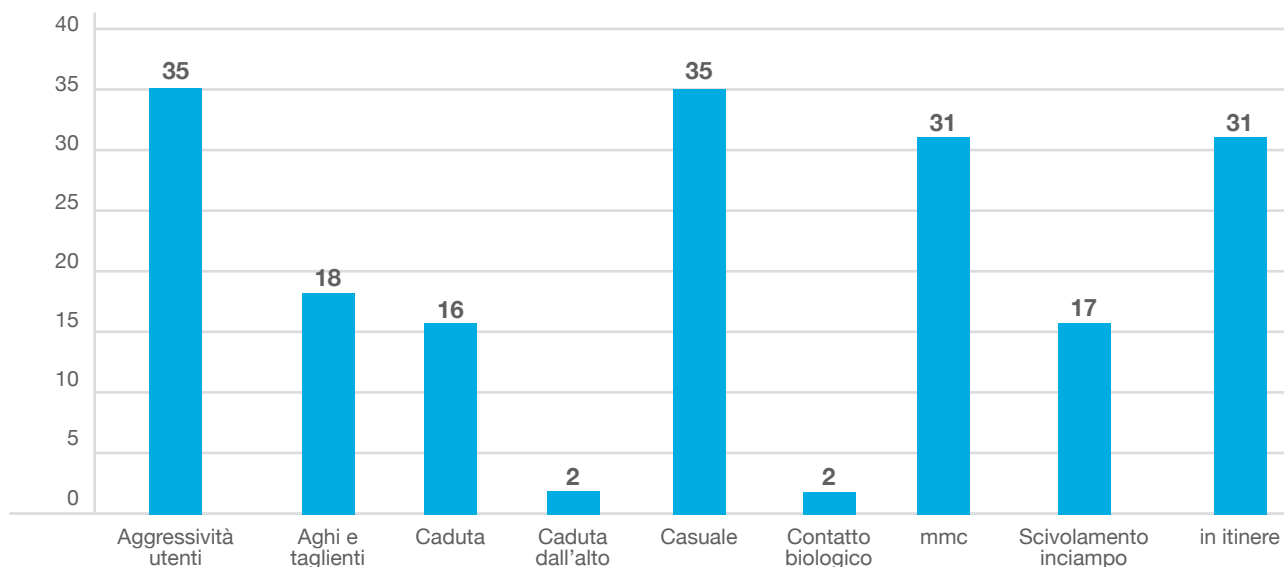
Il dato di turnover è nel 2010 pari all'**1,27%** (Dati: Riesame della Direzione)

3.5 Infortuni e sicurezza sul lavoro

È continuata con puntualità e regolarità l'attività di vigilanza e prevenzione per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, secondo quanto disposto dal T.U. 81/2008. Così pure l'attività volta alla tutela e corretta gestione dei dati personali prevista dal D.Lgs 196/2003 e l'attività di informazione e formazione per la prevenzione degli infortuni sul lavoro sono proseguite con costanza e capillarità.

L'andamento degli infortuni ha confermato la sostanziale corretta gestione delle prassi preventive. Qui si analizzano alcuni dati relativi agli infortuni incorsi nell'anno 2010 ed una loro classificazione anche con riguardo alla loro tipologia. Nel corso del 2010 si è provveduto ad integrare tutti i DVR dei servizi con uno specifico allegato relativo all'aggressività degli utenti, che si era rivelata la principale causa di infortuni occorsi ai lavoratori nel 2009, registrandone una sensibile diminuzione (da 47 a 35 casi); per quanto riguarda invece il 2011 sarà opportuno prevedere una formazione maggiormente mirata alla movimentazione manuale dei carichi, la cui incidenza ha fatto registrare un notevole incremento nel 2010 (da 9 a 31 casi).

TIPOLOGIA INFORTUNI - ANNO 2010



DATI	N.	DI CUI IN ITINERE
Organico medio annuo 2010	2.486	0
Totale eventi infortunio 2010	187	31
Totale giorni di assenza per infortunio 2010	3.092	629

3 • IL LAVORO

3.6 Formazione del personale

Nel 2010 l'Area Formazione ha erogato 148.470 ore di formazione, di cui 6157 relative ai corsi, con una partecipazione complessiva di 1303 allievi fra i quali 919 nostri lavoratori.

RIEPILOGO FORMAZIONE EROGATA A NOSTRO PERSONALE

FORMAZIONE TECNICA INTERNA	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Anffas Oriago	13	16	208
Azzurro Sole	14	24	336
Busto Arsizio + Cassano Magnano	8	12	96
Cardano al Campo + Cassano Magnago + Cinisello Balsamo + Cormano + S. Pietro Mosezzo	23	12	276
Casa accoglienza Verona	5	9	45
Formaz./Sup. pedagogiste	6	35	210
BLSD Rimini	2	8	16
QSEA	11	6	66
BLSD Modena RSA Formigine	6	9	54
Corso fisioterapisti RSA Formigine	2	8	16
Corso su lesioni infermieri RSA Formigine	11	8	88
SAD Albignasego	7	16	112
SAD Chioggia	10	9	90
SAD Legnaro e Abano	5	24	120
SED Padova e Albignasego	25	10	250
ULSS 20	50	30	1500

ANTINCENDIO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso elevato Dicembre Parco Sole	9	16	144
Corso elevato Novembre Nuxis	22	16	352
Corso elevato Ottobre Parco Sole	14	16	224
Corso elevato Giugno RSA Lonigo	10	16	160
Corso elevato Giugno San Camillo	10	16	160
Corso integrativo da medio a elevato Cerris	15	8	120
Corso elevato Febbraio Murano	6	16	96
Corso medio Dicembre Com. Colibrì	17	8	136
Corso medio Ottobre San Vendemiano	35	8	280
Corso medio Maggio Bovolone	27	8	216
Corso medio Gennaio Parco Sole	7	8	56
Corso ripasso Lonigo - San Camillo	42	4	168

PRIMO SOCCORSO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso base Dicembre San Vendemmiano	32	12	384
Corso base Nov./Dic. Parco Sole	62	12	744
Corso base Novembre Colibrì	17	12	204
Corso base Novembre Azzurro Sole	10	12	120
Corso base Settembre Rosa d'argento	26	12	312
Corso base Settembre Peter Pan 1	28	12	336
Corso base Settembre Peter Pan 2	25	12	300
Corso base Giugno Cerris	38	12	456
Corso base Maggio Peter Pan 1	22	12	264
Corso base Aprile Bovolone	24	12	288

3 • IL LAVORO

PRIMO SOCCORSO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso base Aprile RSA Lonigo	16	12	192
Corso base Febbraio Cerris	26	12	312
Corso base Dicembre Parco Sole	13	4	52
Corso base Settembre Peter Pan 1	3	4	12
Corso base Giugno Cerris	6	4	24
Corso base Maggio Peter Pan 1	3	4	12
Corso base Aprile Bovolone	31	4	124
Corso base Aprile RSA Lonigo	11	4	44
Corso base Aprile Cerris	12	4	48
HACCP	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Cuoche Prima Infanzia	3	4	12
Percorsi e asili Torino	13	14	182
Cisi Gorizia	15	3	45
Rosa d'argento	23	1	23
RLS	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Base	7	32	224
EX LIBRETTO SANITARIO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso Dicembre Parco Sole	12	3	36
Corso Maggio Parco Sole	10	3	30
FORMAZIONE INDIVIDUALE	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Coordinatori Fon.Coop	7	6	42
TOTALE	919	617	10.453

RIEPILOGO FORMAZIONE ESTERNA EROGATA ANNO 2010

ANTINCENDIO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso OSS cod. 100 Caorle	24	1.000	24.000
Corso OSS cod. 101 Chioggia	30	1.000	30.000
Corso OSS cod. 099 Mestre	24	1.000	24.000
Corso OSS cod. 102 Mestre	27	1.000	27.000
Corso OSS cod. 103 Mestre	29	1.000	29.000

VOUCHER	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Gestione snella d'impresa 1.541/01/01/VI	6	102	612
Logistica per lo sviluppo d'impresa	6	102	612
Metodologie commerciali nei servizi	4	102	408
Sviluppo competenze commerciali	10	102	1.020
Marketing	7	102	714

EX LIBRETTO SANITARIO	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Corso Magic 2006 s.r.l.	13	3	39
Corso Maggio Parco Sole	-	-	-

SEMINARI SUL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
L'intervento psicoterapico ad orientamento psicoanalitico	19	3	57
Fondamenti psicodinamici sulla resilienza			
Il trattamento psicofarmacologico	30	3	90
Le condotte autolesive	11	3	33
Le condotte tossicofiliche - Il parte	10	3	30

3 • IL LAVORO

SEMINARI SUL LAVORO CLINICO CON GLI ADOLESCENTI	N. LAVORATORI IN FORMAZIONE	N. ORE CORSO	N. ORE FORMAZIONE EROGATA TOTALE
Le condotte tossicofiliche - I parte	26	3	78
L'uso di test psicodiagnostici	25	3	75
Le psicosi in adolescenza	16	3	48
I disturbi del comportamento alimentare	31	3	93
Antisocialità	36	3	108
TOTALE	384	5.540	138.017

3.7 Clima sociale e sindacale

Il clima sociale rimane sostanzialmente positivo, nonostante le conseguenze delle misure per affrontare la crisi abbiano chiesto a tutti i lavoratori un impegno ulteriore. Gli elementi di conflittualità si sono mantenuti nel 2010 in termini assolutamente fisiologici. Le controversie sono sempre state risolte cercando vie di tipo conciliativo e equilibrati accordi. Nell'anno sono stati firmati, con la presenza sindacale, n° 24 accordi, individuali o di servizio, per regolamentare situazioni organizzative o dirimere situazioni problematiche.

Quando è stato possibile, le relazioni sindacali sono state improntate alla ricerca di accordi e, in alcuni casi, ci si è serviti anche della mediazione delle istituzioni preposte per raggiungere equi compromessi tra le parti. L'adesione dei lavoratori alle organizzazioni sindacali è rimasta costante nel 2010.

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

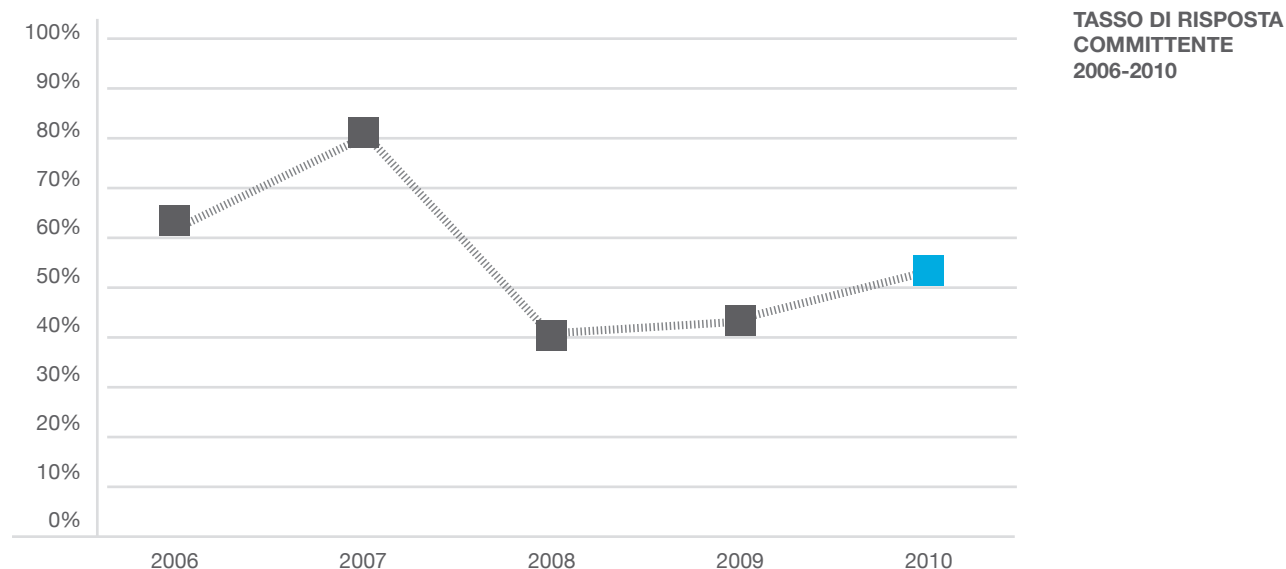
4.1 Misurazione della soddisfazione della committenza e dell'utenza anno 2010

INDICATORI	STANDARD	TRAGUARDO
Tasso di risposta questionari somministrati ai committenti	50%	54%
Livello di soddisfazione complessiva del committente	7,0	8
Livello di soddisfazione complessiva dell'utente	7,0	8,7
Tasso di invio questionari cessazione servizio	N.D.	15%

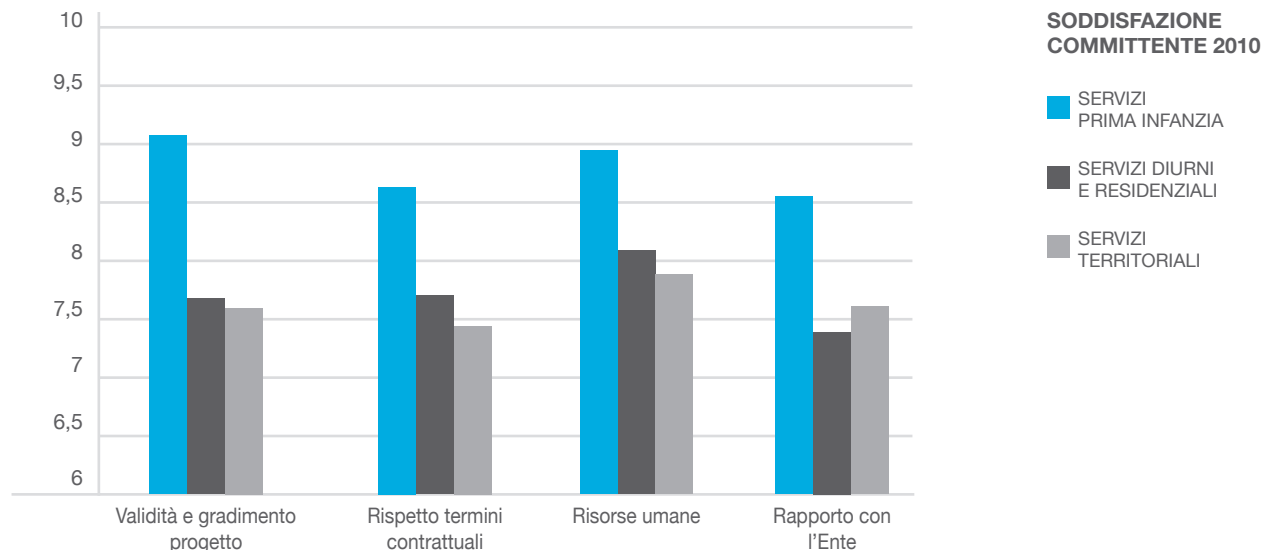
MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

I dati del 2010 sono tutti ampiamente soddisfacenti; l'Area Prima infanzia si conferma quella che ottiene il migliore risultato di gradimento complessivo e per singole voci, con punte di eccellenza.

Da segnalare che il gradimento complessivo più alto viene registrato uniformemente nella sezione riguardante le risorse umane che, in periodo di difficoltà e sacrifici imposti dalla crisi, hanno comunque risposto ottimamente alle aspettative del committente.

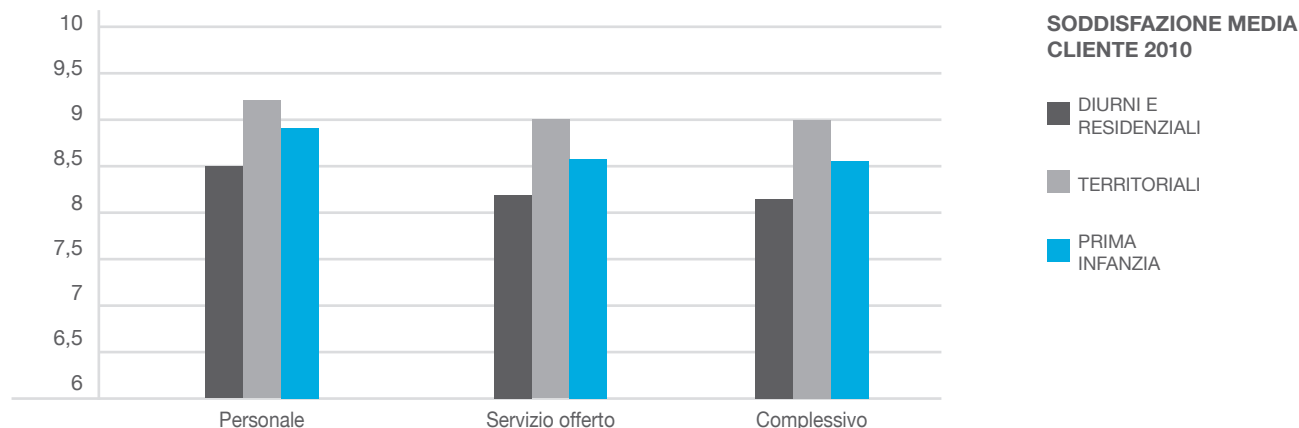


4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER



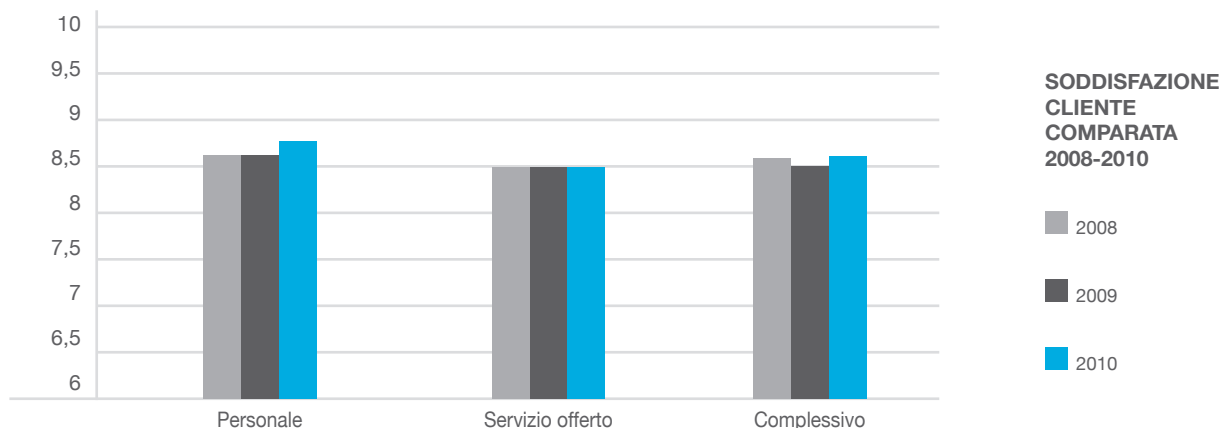
MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari, i dati sono assai soddisfacenti come dimostra il grafico riepilogativo che ne descrive i risultati aggregati in aree prendendo in considerazione i relativi indicatori.



Molto interessante si rivela anche la comparazione degli esiti nel triennio, dalla quale è evidente la sostanziale conferma della apprezzabile soddisfazione rilevata anche nel 2009 e nel 2008 pur con una composizione della clientela e dell'utenza differente e meno ampia.

In particolare il dato di crescita del 2010 relativo al personale è attribuibile soprattutto all'ottima performance dei servizi territoriali.



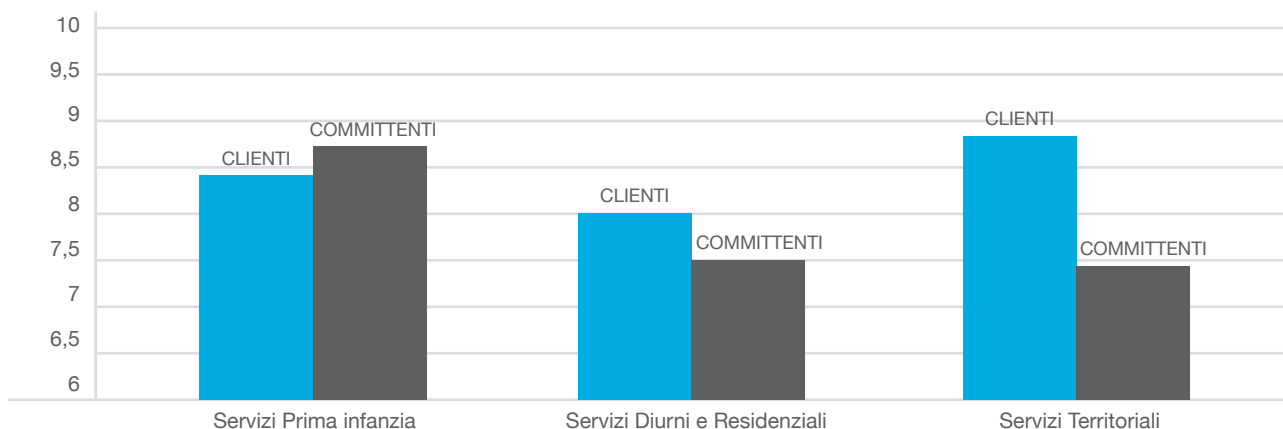
Purtroppo molti servizi restano esclusi da questa misurazione, vuoi per impossibilità oggettiva alla consegna del questionario (utenti non in grado di compilarli e senza famigliari), vuoi perché il committente effettua direttamente la customer o non ne autorizza la somministrazione a Codess Sociale.

L'aggiornamento della norma ISO del 2008 ritiene prioritaria questa misurazione e prevede che si utilizzino anche strumenti alternativi al questionario; all'interno dei tavoli qualità vengono costantemente elaborate modalità di misurazione "indiretta" applicabili a quei servizi che non dispongono di dati di rilevazione tramite somministrazione all'utente di questionario scritto.

Sono in corso di elaborazione strumenti più specifici per Area con l'obiettivo di misurare gli aspetti peculiari di ogni categoria di utenza, cercando di salvaguardare la confrontabilità dei dati al fine di permettere il mantenimento dell'analisi aggregata degli stessi.

4 • DATI E TRAGUARDI DI CUSTOMER

SODDISFAZIONE COMPARATA COMMITTENTE-CLIENTE 2010



Ultimo dato, ma forse il più interessante e particolare: la comparazione tra la percezione del committente e quella del cliente. In talune aree di servizi occorre quindi riflettere sull'efficacia dell'azione commerciale e sulle strategie dell'organizzazione atte a rendere evidente anche alla committenza la capacità gestionale e il gradimento rilevato dall'utenza.

LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

L'indagine viene effettuata con cadenza biennale; perciò, essendo stata realizzata nel 2009, è in programma per il 2011 e se ne darà conto nel prossimo Bilancio Sociale.

Si sono peraltro previste differenti modalità per la somministrazione del questionario, al fine di agevolare la restituzione dello stesso dal maggior numero di operatori della cooperativa e di tutelarne la riservatezza nella trasmissione delle informazioni, ma nel contempo anche di permettere una rielaborazione del dato il più possibile libera dal cartaceo.

Si dovrà quindi poter procedere prioritariamente mediante una compilazione online con conseguente invio ad una mail aziendale o ad un fax dedicato.

Inoltre, per ovviare a una tempistica eccessivamente lunga ma dettata essenzialmente dalla complessità gestionale della rilevazione, l'Area Qualità ha ipotizzato la creazione di strumenti di rilevazione della valutazione degli operatori nei servizi, implementando sui Tavoli qualità dei questionari specifici per aree di utenza che potranno essere gestiti direttamente dai Coordinatori e quindi in forma più agile e con tempi assai più ristretti.

In questo modo sarà possibile conoscere con cadenza annuale il punto di vista degli operatori sul proprio servizio e sul clima interno, riservando alla misurazione biennale i soli aspetti di impatto con l'organizzazione generale di Codess Sociale.

BILANCIO SOCIALE

PARTE III

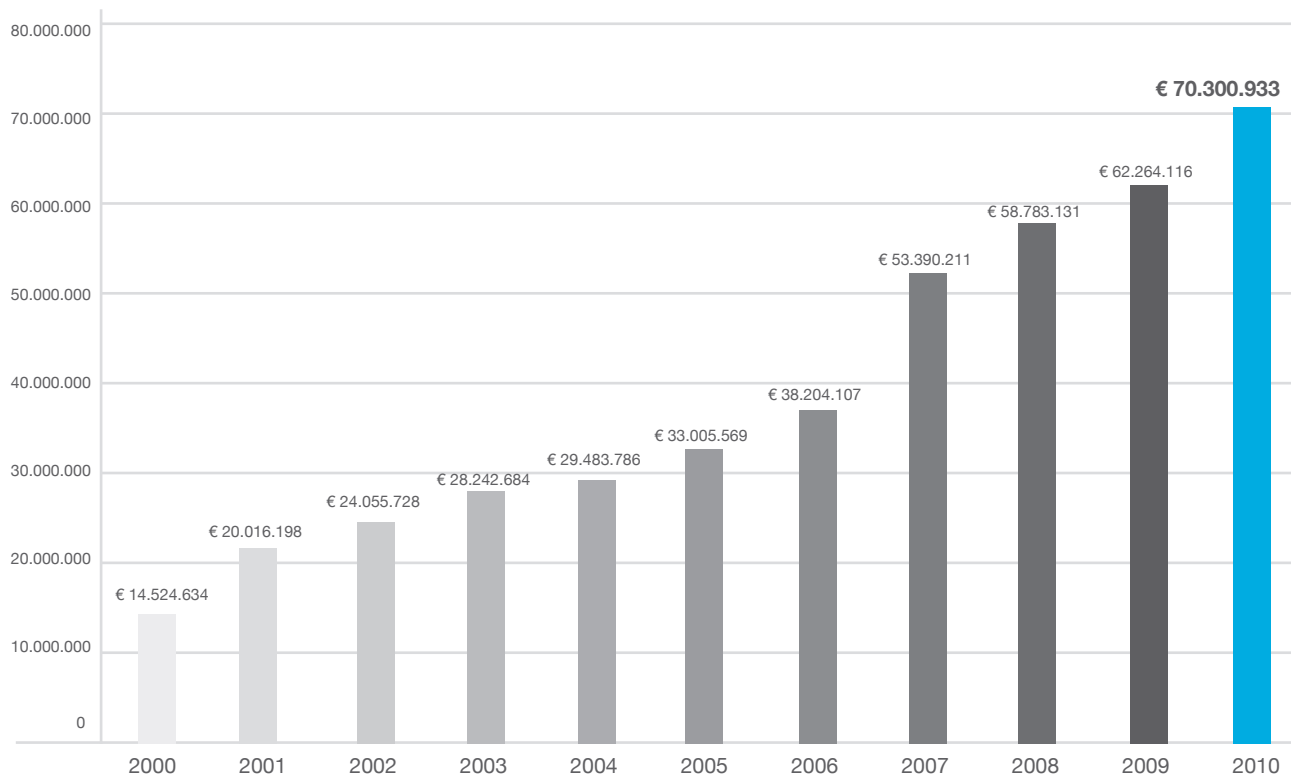
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

PER DARE CONTO

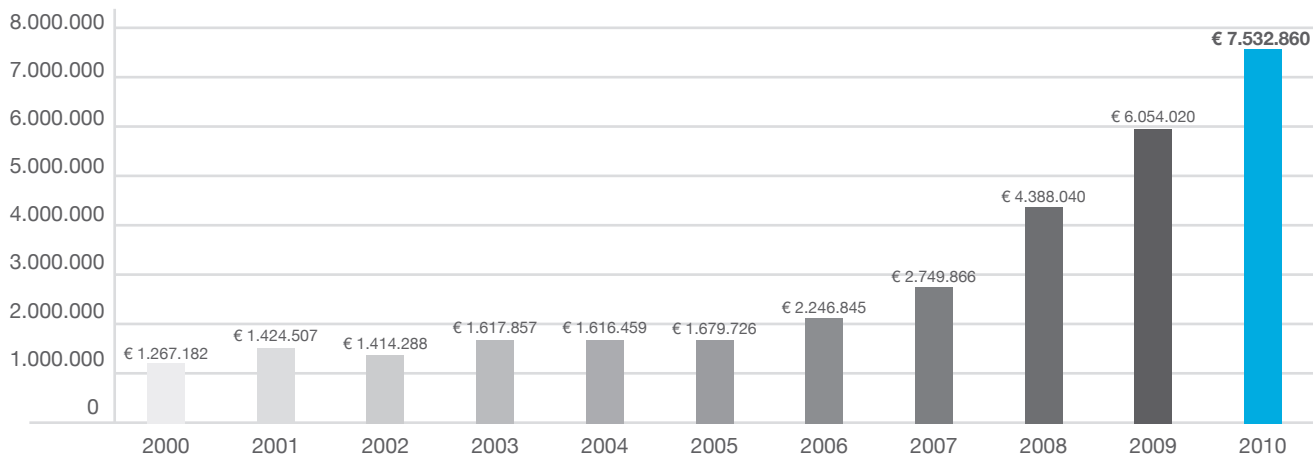
1 • VALORE CREATO

1.1 2000-2010: Undici anni di crescita

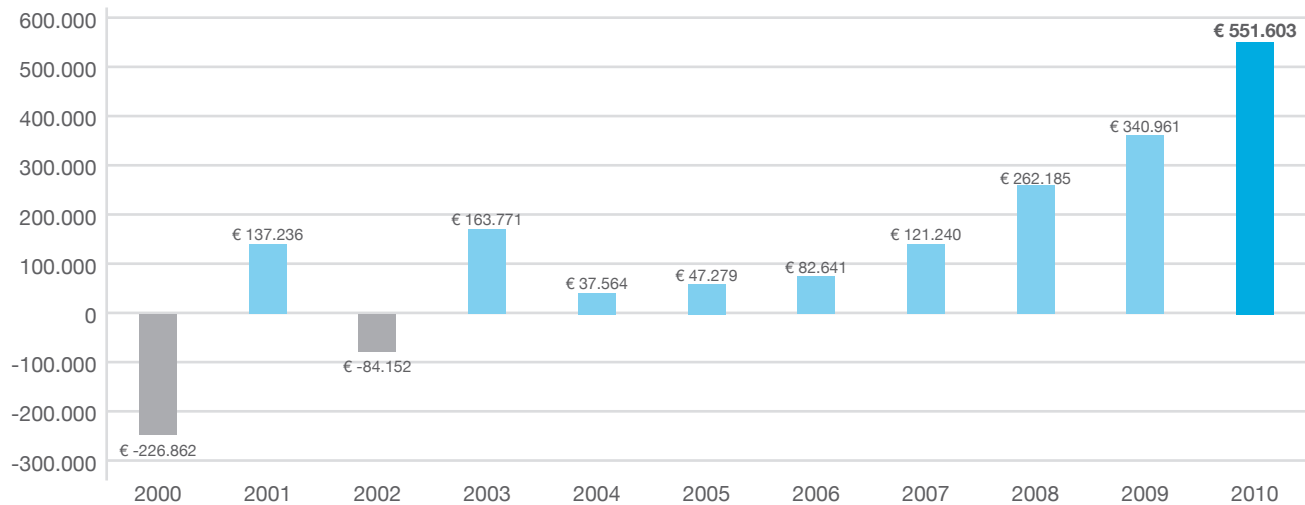
VALORE DELLA PRODUZIONE



PATRIMONIO NETTO



UTILE



1 • VALORE CREATO

1.2 Esercizio 2010

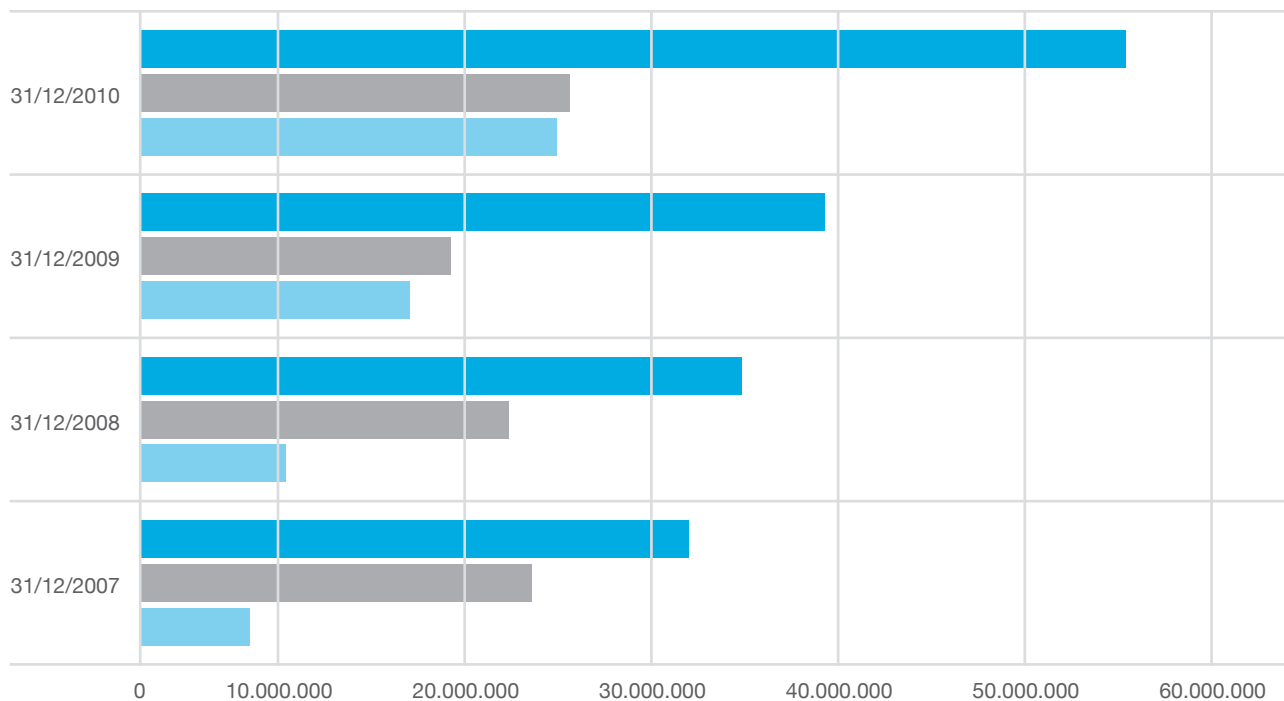
STATO PATRIMONIALE

Al fine di una migliore comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria della Società, si fornisce di seguito un prospetto di riclassificazione dello Stato Patrimoniale.

STATO PATRIMONIALE ATTIVO

VOCE	ESERCIZIO 2010	%	ESERCIZIO 2009	%	VARIAZ. ASSOLUTA	VARIAZ. %
CAPITALE CIRCOLANTE	30.230.963	55,60 %	23.887.150	60,49%	6.343.813	26,56%
Liquidità immediate	5.341.295	9,82%	3.508.675	8,88%	1.832.620	52,23%
Disponibilità liquide	5.341.295	9,82%	3.508.675	8,88%	1.832.620	52,23%
Liquidità differite	24.855.517	45,71%	20.301.019	51,41%	4.554.498	22,43%
Crediti verso soci	2.776.288	5,11%	2.218.708	5,62%	557.580	25,13%
Crediti dell'Attivo Circolante a breve termine	19.567.949	35,99%	16.188.433	40,99%	3.379.516	20,88%
Crediti a breve termine	210.681	0,39%	1.203.000	3,05%	992.319	82,49%
Ratei e risconti attivi	2.300.599	4,23%	690.878	1,75%	1.609.721	233,00%
Rimanenze	34.151	0,06%	77.456	0,20 %	43.305	55,91%
IMMOBILIZZAZIONI	24.145.578	44,40%	15.602.731	39,51%	8.542.847	54,75%
Immobilizzazioni immateriali	9.179.059	16,88%	5.536.413	14,02%	3.642.646	65,79%
Immobilizzazioni materiali	6.345.297	11,67%	6.805.066	17,23%	459.769	6,76%
Immobilizzazioni finanziarie	8.596.888	15,81%	3.240.470	8,21%	5.356.418	165,30%
Crediti dell'Attivo Circolante	24.334	0,04%	20.782	0,05%	3.552	17,09%
TOTALE IMPIEGHI	54.376.541	100,00 %	39.489.881	100,00 %	14.886.660	37,70%

PRINCIPALI VOCI DELL'ATTIVO DI STATO PATRIMONIALE



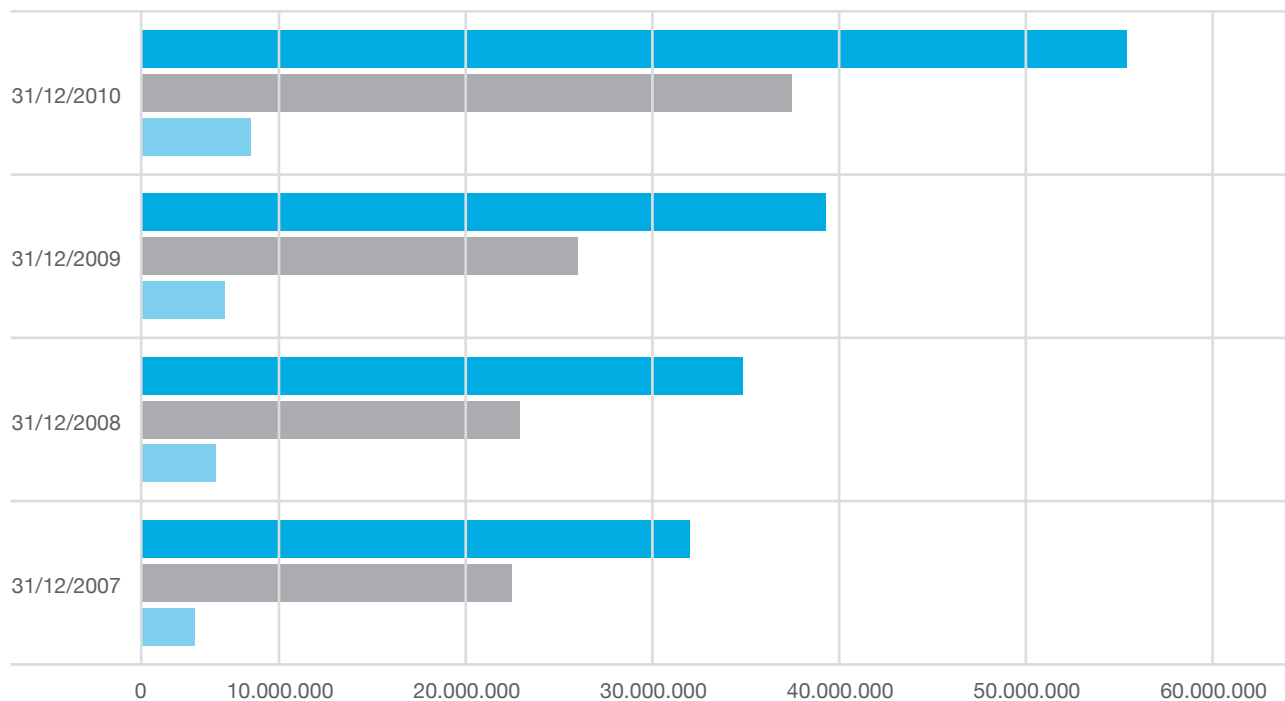
	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Totale Attivo	€ 32.847.207	€ 34.679.663	€ 39.489.881	€ 54.376.541
Attivo Circolante	€ 23.963.960	€ 22.622.456	€ 19.795.346	€ 24.967.729
Immobilizzazioni	€ 7.611.587	€ 10.537.264	€ 16.784.949	€ 24.331.925

1 • VALORE CREATO

STATO PATRIMONIALE PASSIVO

VOCE	ESERCIZIO 2010	%	ESERCIZIO 2009	%	VARIAZ. ASSOLUTA	VARIAZ. %
CAPITALE DI TERZI	46.843.681	86,15%	33.435.861	84,67%	13.407.820	40,10%
Passività correnti	28.544.807	52,49%	21.350.166	54,06%	7.194.641	33,70%
Debita breve termine	28.441.857	52,31%	21.311.978	53,97%	7.129.879	33,45%
Ratei e risontri passivi	102.950	0,19%	38.188	0,10%	64.762	169,59%
Passività consolidate	18.298.874	33,65%	12.085.695	30,60%	6.213.179	51,41%
Debiti a m/l termini	9.916.668	18,24%	5.226.747	13,24%	4.689.921	89,73%
Fondi per rischi e oneri	4.514.545	8,30%	3.310.583	8,38%	1.203.962	36,37%
TFR	3.867.661	7,11%	3.548.365	8,99%	319.296	9,00%
CAPITALE PROPRIO	7.532.860	13,85%	6.054.020	15,33%	1.478.840	24,43%
Capitale sociale	3.723.500	6,85%	2.968.323	7,52%	755.177	25,44%
Riserve	3.257.757	5,99%	2.744.736	6,95%	513.021	18,69%
Utili (perdite) portati a nuovo						
Utile (perdite) dell'esercizio	551.603	1,01%	340.961	0,86%	210.642	61,78%
TOTALE FONTI	54.376.541	100,00 %	39.489.881	100,00 %	14.886.660	37,70%

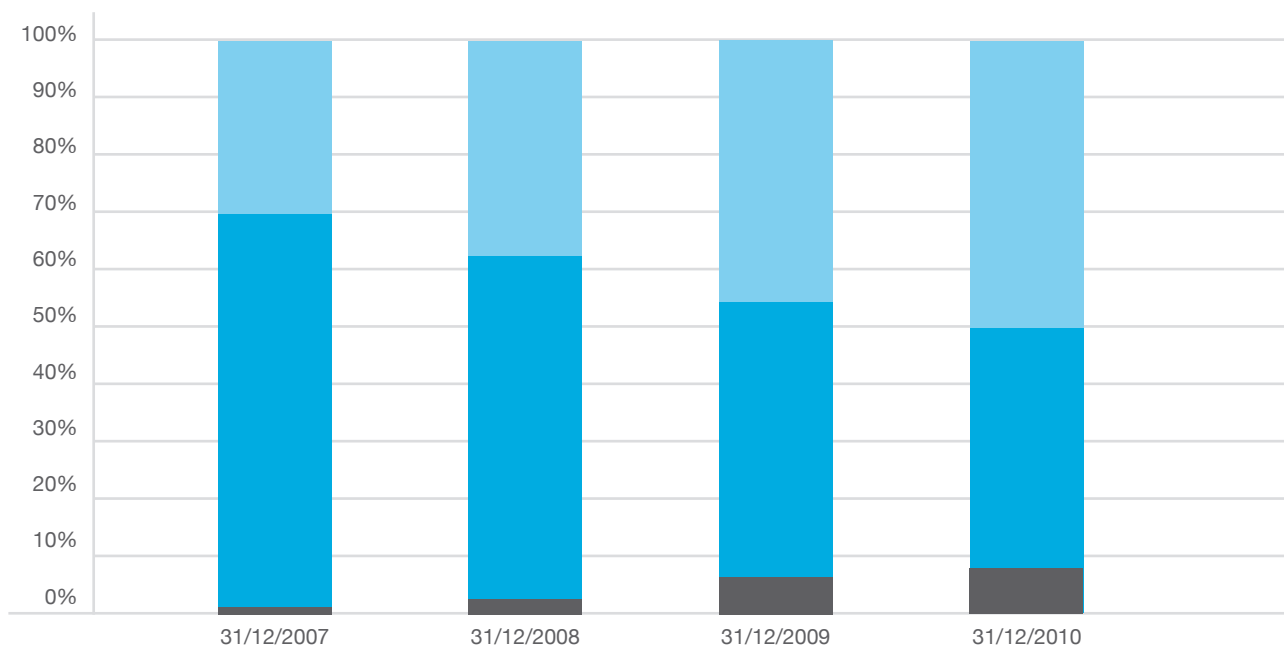
PRINCIPALI VOCI DEL PASSIVO DI STATO PATRIMONIALE



	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Totale Passivo	€ 32.847.207	€ 34.679.663	€ 39.489.881	€ 54.376.541
Debiti	€ 23.400.146	€ 23.942.386	€ 26.538.725	€ 38.358.525
Patrimonio netto	€ 2.749.866	€ 4.388.040	€ 6.054.020	€ 7.532.860

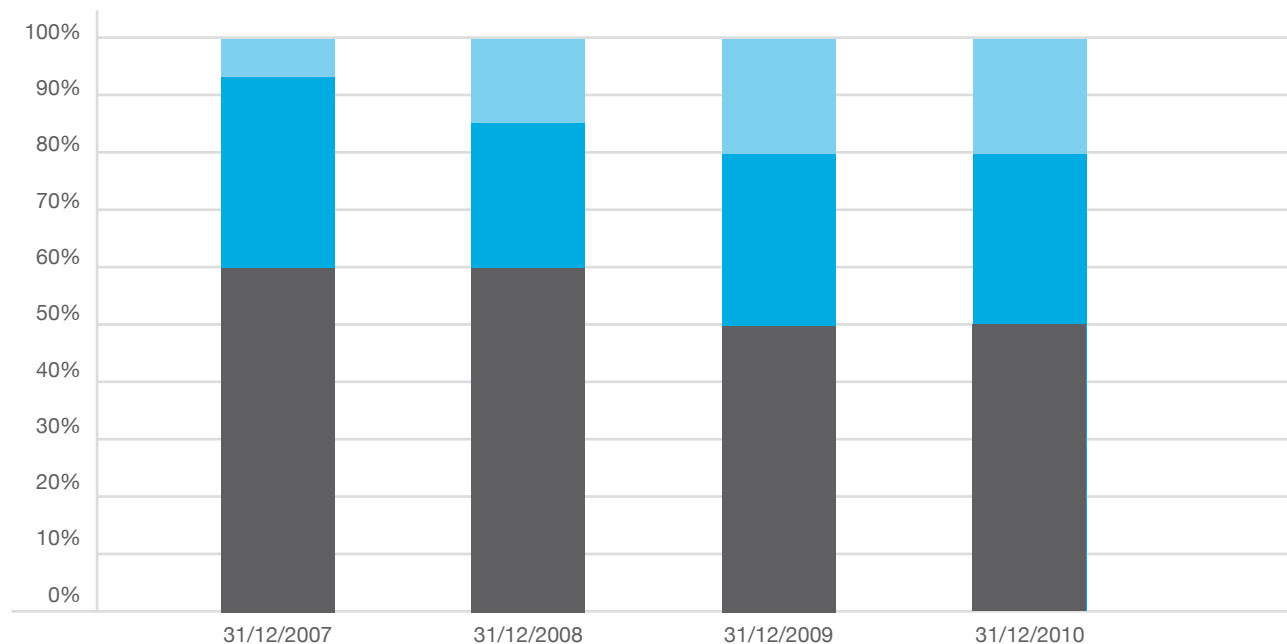
1 • VALORE CREATO

COMPOSIZIONE DELL'ATTIVO DI STATO PATRIMONIALE



	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
■ IMMOBILIZZAZIONI	8.245.681	10.512.280	15.602.731	24.145.578
■ Rimanenze	105.198	68.891	77.456	34.151
■ Liquidità differite	23.888.925	22.866.991	20.301.019	24.855.517
■ Liquidità immediate	607.403	1.231.501	3.508.675	5.341.295

COMPOSIZIONE DEL PASSIVO DI STATO PATRIMONIALE

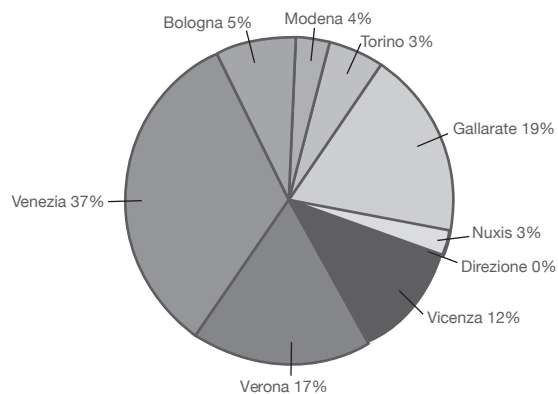
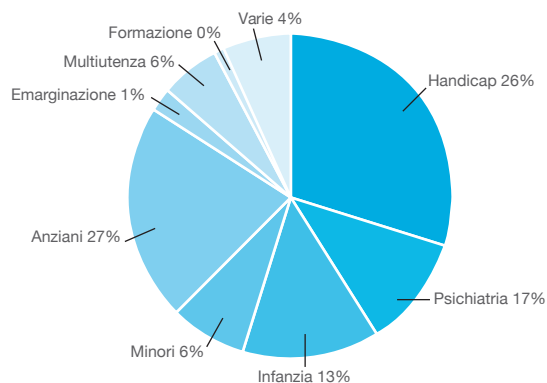


	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
■ CAPITALE PROPRIO	2.749.866	4.388.040	6.054.020	7.532.860
■ Passività consolidate	9.873.461	8.925.609	12.085.695	18.298.874
■ Passività correnti	20.223.880	21.366.014	21.350.166	28.544.807

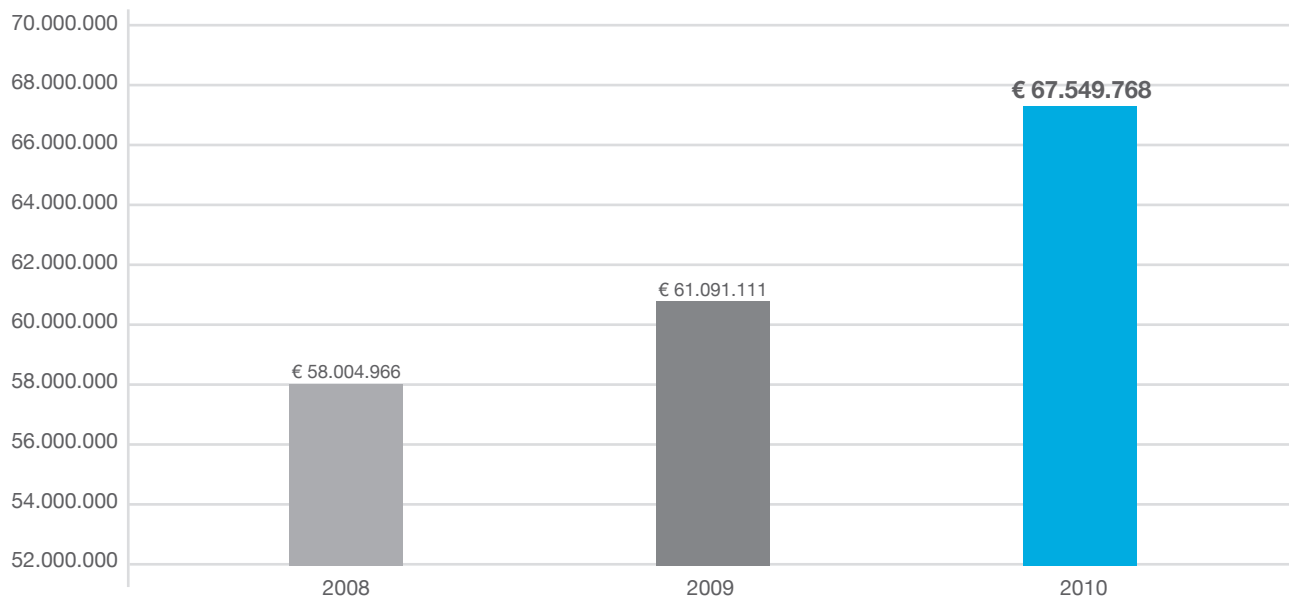
1 • VALORE CREATO

CONTO ECONOMICO

Per meglio comprendere il risultato della gestione della Società, si espone di seguito un prospetto di riclassificazione del CE.



FATTURATO ULTIMO TRIENNIO

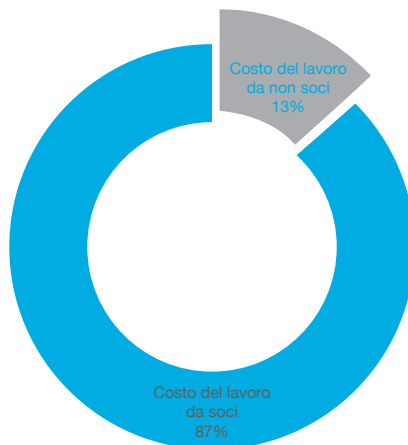


DESTINAZIONE DELL'UTILE D'ESERCIZIO 2010

UTILE D'ESERCIZIO AL 31.12.2010	EURO	551.603
DESTINAZIONE:		
A fondo mutualistico 3% L59/92	€	16.548
ATTRIBUZIONE:		
A riserva legale	€	165.481
A riserva statutaria straordinaria indivisibile	€	369.574

MUTUALITÀ PREVALENTE

La condizione oggettiva di prevalenza di cui all'art. 2513 C.C. è raggiunta in quanto l'attività svolta con i soci rappresenta l'87% dell'attività complessiva. La mutualità prevalente viene evidenziata nel seguente prospetto, ai sensi dell'articolo 2513 del codice civile.



1 • VALORE CREATO

1.3 Relazione della Società di revisione



RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39 e dell'art. 15 della Legge 31 gennaio 1992, n. 59

Ai Soci della
CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus
ed alla **Lega Nazionale Cooperative e Mutue**
Ufficio Certificazioni

1. Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus chiuso al 31 Dicembre 2010. La responsabilità della redazione del bilancio in conformità alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione compete agli Amministratori della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus. È nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio e basato sulla revisione contabile.

2. Il nostro esame è stato condotto secondo i principi di revisione emanati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli esperti contabili e raccomandati dalla Consob. In conformità ai predetti principi, la revisione è stata pianificata e svolta al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio d'esercizio sia viziato da errori significativi e se i risultati, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione comprende l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenuti nel bilancio, inclusi quelli riferibili alle disposizioni di legge e di statuto in materia di cooperazione ed in particolare alle disposizioni contenute negli articoli 4, 5, 7, 8, 9 e 11 della legge n. 59 del 31 gennaio 1992 e nell'articolo 2513 del Codice Civile. Inoltre, il procedimento di revisione comprende la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale.

Per il giudizio relativo al bilancio dell'esercizio precedente, i cui dati sono presentati ai fini comparativi secondo quanto richiesto dalla legge, si fa riferimento alla relazione da noi emessa in data 4 Giugno 2010.

3. A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus al 31 Dicembre 2010 è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione, incluse le disposizioni di legge

richiamate nel paragrafo 2; esso pertanto è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus.

4. La responsabilità della redazione della relazione sulla gestione, in conformità a quanto previsto dalle norme di legge, compete agli amministratori della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus. È di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dalla legge. A tal fine, abbiamo svolto le procedure indicate dal principio di revisione 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della CODESS Sociale Società Cooperativa Sociale - Onlus al 31 Dicembre 2010.

Padova, 27 Maggio 2011

RIA & Partners S.p.A.

Giancarlo Pizzocaro
(Socio)

RIA & Partners S.p.A.
Galleria degli Scrovegni, 7
35121 Padova, Italy
T +39 (0) 49 8756227
F +39 (0) 49 663927
E riapd@ria.it
W www.ria.it
Sede Legale:
Corso Sempione, 30
20154 Milano
Iscrizione al Registro
delle Imprese di Milano
Codice fiscale e P. IVA
n. 09490520153
R.E.A. 1298778
Albo Speciale CONSOB
Capitale Sociale: 1.000.000,00 i.v.
Uffici:
Bari-Bologna-Firenze
Milano-Napoli-Padova
Palermo-Pescara-Roma-Torino

2 • VALORE DISTRIBUITO

2.1 Valore Aggiunto Globale

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2008
A) Valore della Produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	66.729.731	60.813.167	57.334.874
Rettifiche di ricavo			
2. Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	-	-	-
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione		-	-
4. Altri ricavi e proventi		-	-
Ricavi della produzione tipica	66.729.731	60.813.167	57.334.874
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		-	-
B) Costi intermedi della produzione			
Valore della Produzione			
6. Consumi di materie prime			
Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo	3.522.437	3.280.947	3.025.517
Costo di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)			
7. Costi per servizi	6.017.204	6.224.243	6.643.899
8. Costi per godimento di beni di terzi	2.510.627	1.697.491	1.800.829
9. Accantonamenti per rischi	1.873.450	802.825	807.163

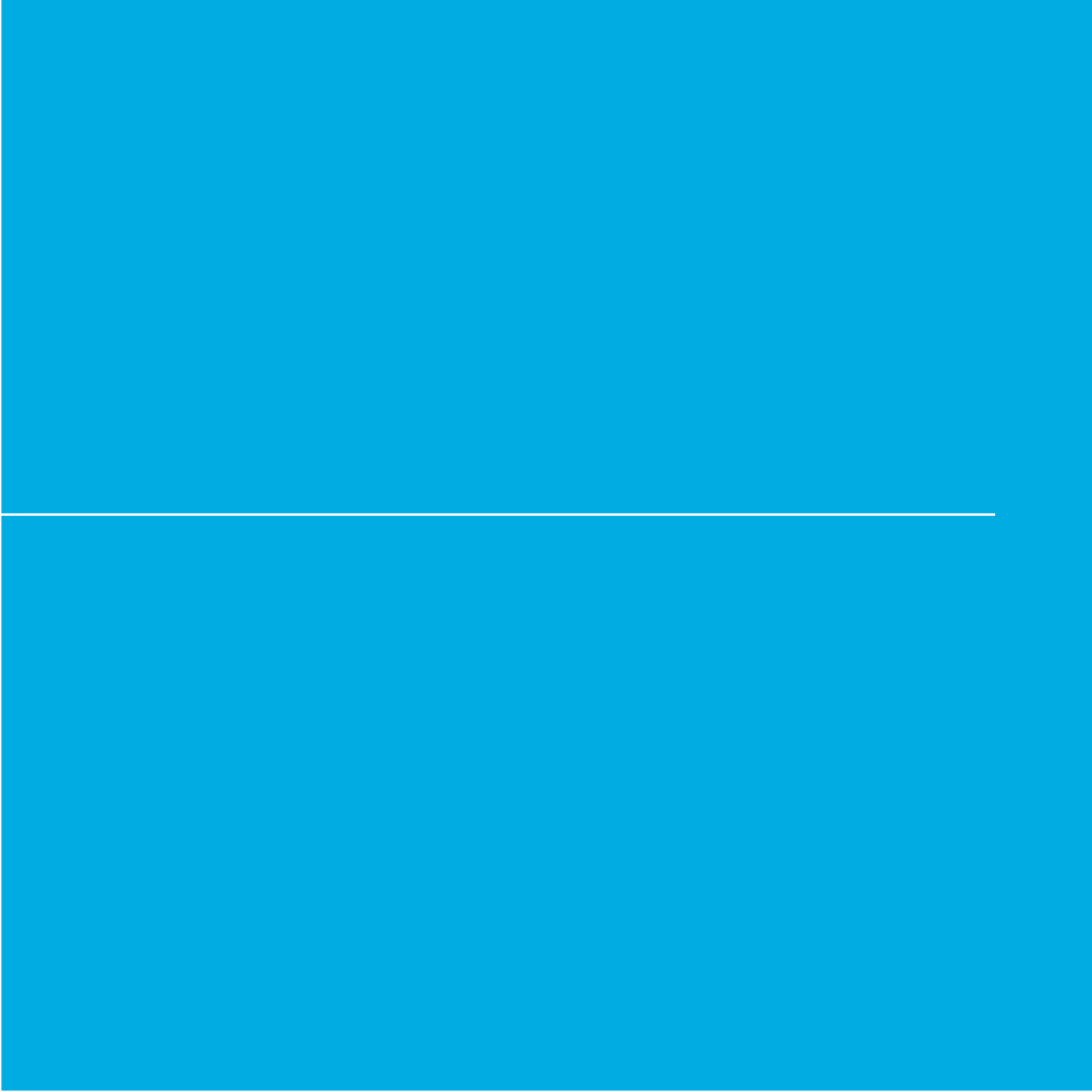
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2008
10. Altri accantonamenti	411.996	346.223	-
11. Oneri diversi di gestione	468.449	547.285	392.746
	14.804.163	12.899.014	12.670.154
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (V.A.C.)	51.925.568	47.914.153	44.664.720
B) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria			
Ricavi accessori	290.596	116.689	67.717
Costi accessori	1.718.335	71.685	72.494
13. +/- Saldo componenti straordinari			
Ricavi straordinari	3.100.712	1.256.735	793.203
Costi straordinari	136.570	108.943	111.913
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	53.461.971	49.106.949	45.341.233
Ammortamenti della gestione	1.286.333	1.061.051	993.085
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	52.175.638	48.045.898	44.348.148

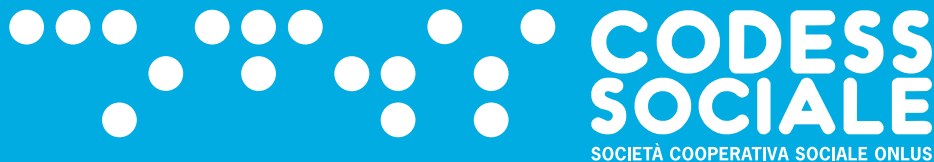
2 • VALORE DISTRIBUITO

2.2 Distribuzione del Valore Aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2008
A - Remunerazione del personale			
Personale non dipendente	4.166.214	3.967.528	4.685.173
Personale dipendente			
a) remunerazione dirette	36.351.013	33.911.135	30.306.772
b) remunerazione indirette	9.772.763	8.622.515	7.767.807
c) quote di riparto del reddito			
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione			
Imposte Dirette	953.305	940.363	854.568
Imposte Indirette			
sovvenzioni in c/esercizio	45.479	74.246	130.001
C - Remunerazioni del capitale di credito	426.219	337.642	601.644
Oneri per Capitali a breve termine			
Oneri per Capitali a lungo termine			
D - Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi	-	-	-

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZIO 2010	ESERCIZIO 2009	ESERCIZIO 2008
E - Remunerazione dell'Azienda			
+/- Variazioni riserve	551.603	340.961	262.185
F - Liberalità esterne			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	0	0	0





**SEDE LEGALE
PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE**

PADOVA
35128 - Via Boccaccio, 96
Tel. 049.8073462
Fax. 199161911
Email: presidenza@codess.com
direzionegenerale@codess.com
pec@pec.codess.org
Website: www.codess.com

